CORSO ANNUALE FACILITAZIONE GRUPPI

Comunicazione e ascolto per il dialogo

Autore: Miguel Plaza “Aua”

Traduzione: Dario Ferraro e Rebecca Zaccarini
Revisione e adattamento: Martina Francesca

Indice

Licenza d'uso

Aua Plaza - desaprendiendo@riseup.net

Ringraziamenti

Sono grato per questi materiali a molte persone con le quali sono cresciuto come persona e continuo a crescere, che mi hanno dato riconoscimento e trattato con affetto, e al cui lato ho appreso e apprendo questa arte quotidiana, così come imparo dalla vita, vivendola con loro.
In particolare, grazie a Carlos Meca, per la sua generosità nel momento in cui mi sono avvicinato all'ascolto attivo nel movimento 15M e per contagiarmi con la sua passione per questi strumenti; per il cammino condiviso e che prosegue. A Boni Cabrera, per il suo lavoro incessante con la "Escuela para aprender a vivir" (Scuola per imparare a vivere). A Mabel Cañada, per la sua fiducia e per invitarmi anni fa a tenere il mio primo modulo in un corso base di IIFACe proprio sul tema "Ascolto e Comunicazione". A Julio Hervás, per la sua disponibilità a condividere le risorse che ha prodotto e per continuare ad alimentarle. Al progetto Ecodharma, per connettere la trasformazione interiore con la trasformazione sociale. E a molte altre persone che sono state mie maestre, che mi hanno ascoltato, accompagnato, dato specchi che mi hanno aiutato ad essere più consapevole di me stesso e avvicinarmi alla mia essenza umana.
Un grazie speciale a Conchi e Miguel, le persone che mi hanno dato la vita, e che ho avuto l'enorme piacere di accogliere in un laboratorio di ascolto e comunicazione. La capacità di guarire e trasformare che hanno questi strumenti non smette di sorprendermi.
E a tutte le persone non ancora nominate, a tutte quelle persone che nel corso della storia hanno sostenuto la convinzione profonda nella nonviolenza, nella cultura della pace, nell'equivalenza tra le persone e gli esseri, e hanno cercato di incarnarla nella loro vita quotidiana.
E grazie alla natura per i suoi insegnamenti, agli animali e alle piante. Al mio maestro Huevo, compagno canino e grande specchio. Grazie alla vita.

Comunichiamo come respiriamo

Inizieremo dicendo che la comunicazione è intrinseca alla vita: comunichiamo come respiriamo. Infatti, **la comunicazione va molto oltre le parole e il linguaggio simbolico: la mera presenza di qualcuno è comunicazione, la disposizione dei corpi nello spazio è comunicazione, i gesti, la postura, lo stato d'animo... sono comunicazione. Il silenzio è comunicazione.**

In questi appunti intenderemo la comunicazione come **composta da tre movimenti: espressione, silenzio e ascolto**. Non comunica di più chi parla di più, al contrario di quello che dice una credenza diffusa che dice, appunto, che "partecipa o comunica di più chi parla di più".

In queste pagine ci concentreremo su due propositi:

- Condividere e sviluppare degli strumenti di comunicazione che ci servano per il nostro lavoro interiore e per sviluppare un atteggiamento utile per la facilitazione (meta-abilità per la facilitazione).

- Presentare strumenti e tecniche della comunicazione che ci possano essere utili per la gestione e l'accompagnamento dei processi di gruppo, per la comunicazione nell'ambito dei gruppi, e per accompagnare i gruppi nel generare una cultura comunicativa onesta, empatica e chiara.

Il nostro compito come facilitatrici non è impiantare un tipo di linguaggio nelle persone o nei gruppi, ma accompagnarli a sviluppare un linguaggio che le faciliti a capirsi e a co-responsabilizzarsi del loro processo. E questo, a volte, prende forme molto diverse in funzione del gruppo che accompagniamo, del loro percorso, della cultura del gruppo e di quella in cui sono immersi, il carattere, ecc.

Quando nel triangolo dei processi di gruppo (persone e relazioni, processi di gruppo, propositi e obiettivi) appariva la comunicazione nel lato che unisce le persone e i processi, abbiamo detto che **alla comunicazione, in questo ambito di gruppo, diamo due accezioni: da una parte comunicazione interpersonale, dall'altro gestione dell'informazione.** Appare cioè un'altra dimensione della comunicazione che è relazionata con come viaggia l'informazione nel gruppo e come viene resa accessibile e chiara ai suoi membri. Ci soffermeremo meno in questi appunti sulla gestione delle informazioni, dato che è un aspetto più legato agli accordi di gruppo e alla gestione delle risorse (come appunto le informazioni) e non tanto alla comunicazione in sé.

Metteremo in risalto, questo sì, che **l'informazione è una risorsa, e in quanto tale il fatto che sia chiara e accessibile alle varie parti può favorire la sua gestione equa, così come il suo controllo può generare squilibri tra le parti che vi hanno accesso e quelle che non lo hanno.** Chiarire dov'è l'informazione, come vi si accede, insieme ad altri accordi di gruppo per gestire le informazioni, sono spunti utili per generare trasparenza, evitare malintesi o abusi di potere derivati dall'uso di questa risorsa.

Da qui in avanti, in questi appunti approfondiremo l'ambito della comunicazione che è relazionato con la **comunicazione diretta interpersonale, di gruppo e intrapersonale** (dialogo interno con sé stesse). Indagheremo anche il tipo di culture di gruppo che generiamo e come diamo la preferenza a certi stili comunicativi che possono portare implicite forme di violenza o dominazione, che possono essere contrarie ai nostri valori come gruppi o persone.

Un lavoro per due vite... Una trasformazione interiore e culturale

Primo compito: **lasciare da parte l'auto-flagellazione**. Potremmo dire che trasformare la nostra comunicazione come persone o gruppi è un lavoro per... un paio di vite. Alcune già hanno cominciato il cambiamento, noi lo continuiamo e altre lo continueranno. Celebriamo ogni passo.

Se diciamo che la facilitazione è un movimento di trasformazione culturale e sociale, possiamo intendere il linguaggio come uno dei pilastri del cambiamento. **Il linguaggio è generativo**, cioè ha la capacità di generare la realtà al definirla. Così, dando un nome alle cose, diamo loro implicitamente un significato o un altro in funzione di come le definiamo, le rendiamo possibili o proibite, interpretiamo la realtà in un modo o in un altro.

Per questo, prendendo coscienza di questa capacità generativa del linguaggio, cercheremo di orientarlo verso i nostri valori, **cercando di generare un linguaggio che faciliti relazioni equivalenti tra le persone**, che promuova l'onestà e la trasparenza, e che ci permetta di co-responsabilizzarci della creazione del nostro cammino come gruppo. Questo ci aiuterà a crescere insieme e a imparare le une con le altre.

Questa visione di un "lavoro per due vite" affonda le radici nel cambiamento di paradigma nel quale inquadriamo la facilitazione di gruppi, nella transizione da una concezione occidentale del mondo e la sua immediatezza del "qui e ora", a una concezione più

quotidiana o dell'essere, che cerca di incarnare ciò che vuole vedere nel mondo. Citando M. Gandhi[1], "sii il cambiamento che vuoi vedere nel mondo".

In qualche modo, sia come gruppi che come società, **per poter portare a termine un cambiamento culturale che possa essere sostenibile e durare, abbiamo bisogno di persone che incarnino i valori affini a questo cambiamento: incarnare quelle forma di stare al mondo, forme di relazionarsi e di comunicare più equivalenti e portatrici di pace nel suo senso più profondo.**

Da dove partiamo? Il linguaggio bellico e la cultura della scarsità

Scegliere la nonviolenza può essere, da questo punto di vista, una delle opzioni più radicali nel mondo attuale. Scegliere la nonviolenza non vuol dire marginalizzare la violenza o la rabbia, poiché queste fanno parte di noi. Vuol dire credere nella parte umana delle persone, nella possibilità di **scegliere una strada diversa a quella che una parte dell'umanità considera "normale": il linguaggio della guerra, della dominazione, della competizione, del "o tu o io"**.

Una parte molto visibile del mondo in cui ci muoviamo è figlio delle guerre, della colonizzazione, della schiavitù, dei fascismi, delle relazioni di sfruttamento e di dominazione. Questo è stato il linguaggio dominante della storia moderna: la cultura della scarsità, il potere concentrato, "l'altro come una minaccia".

Dal nostro punto di vista, questo linguaggio violento o bellico ci impregna e dà forma alle nostre identità, tanto come individui quanto come gruppi. **Gli strumenti per un ascolto e un'espressione empatici si propongono di facilitare la possibilità di generare, nelle nostre relazioni, spazi sicuri e trasparenti di comunicazione, dove praticare altre forme di relazione più equivalenti, spazi dove favorire l'onestà e la auto-responsabilità, per poterci avvicinare e comprendere**.

Il linguaggio come elemento simbolico ci serve per rappresentare il mondo, è influenzato da questo sguardo normativo, colonizzatore, dagli "assoluti", "il bianco o il nero", "il bene e il male", ecc. Qui ci vogliamo chiedere, semplicemente, cosa c'è dietro: come possiamo costruire relazioni umane al di là di questi codici? Che cosa vogliamo lasciar andare perché non è affine ai nostri valori e che cosa vogliamo recuperare perché ci serve ed è affine ai nostri valori?

---

[1] Gandhi, Mahatma K. Antiche come le montagne. Mondadori

Il linguaggio ci serve per rappresentare il mondo in cui viviamo, ma ci permette anche di dargli forma: ci permette di generare quello che ancora non esiste e trasformare quello che esiste quando ci diamo il permesso di definirlo da un'altra prospettiva o con altri codici.

Vorremmo dedicare qui uno spazio per onorare i tanti movimenti (obiezione di coscienza e movimenti antimilitaristi, movimento per la pace e la nonviolenza, movimenti indigeni e dei popoli nativi, femministi, per i diritti umani e il riconoscimento della diversità...) che hanno scelto la resistenza attiva e la pace e hanno sparso i semi di un mondo che può nascere da delle relazioni diverse, più equivalenti e collaborative.

Vogliamo anche sottolineare che in questo testo impieghiamo deliberatamente il plurale femminile, riferendoci a "le persone". A volte alterneremo il femminile al maschile o useremo forme inclusive come @ oppure * o ə per indicare forme grammaticali che vanno oltre la distinzione di genere. Quest'uso inclusivo del linguaggio è una scelta cosciente che cerca di onorare la diversità presente nei gruppi, pensando che possa servire per equilibrare il processo storico che ha considerato il maschile come la "misura del mondo" e che, sapendo che non esiste una formula fissa, possa favorire che le diverse voci di un gruppo si possano esprimere.

A volte può aiutarci ricordare che, a seconda di chi li pronuncia, lo stesso discorso, lo stesso tono di voce, gli stessi silenzi, ecc. non saranno ricevuti o ascoltati allo stesso modo, perché non tutte le voci sono ascoltate con la stessa attenzione quando parlano lentamente e con calma. **La mappa del potere e dello status sono anche dietro alla comunicazione: a chi diamo più credito o a chi attribuiamo uno status più elevato quando parla?** A volte, alzare la voce può essere l'unico modo che resta per essere ascoltate, e forse non esiste un altro modo per fare il primo passo.

Ricordiamo quindi che dietro lo stile comunicativo c'è la rete di status di un gruppo, che è influenzata dalle nostre credenze, dai nostri modelli e riferimenti, dalla cultura sociale dominante e da quello a cui la cultura di gruppo dà o non dà valore. **Come gruppi sarà importante generare uno spazio sicuro dove le diverse voci possano esprimersi e portare quello che può servire alla relazione o al gruppo**.

Dal nostro punto di vista, gli strumenti di ascolto ed espressione empatica rendono possibile un esercizio di auto-osservazione e presa di coscienza della nostra relazione con noi stesse *in primis*, e progressivamente delle relazioni con le persone a noi vicine e con i nostri gruppi.

E andiamo un passo oltre: una delle intenzioni di questa proposta relativa all'ascolto e alla comunicazione cosciente passa dal **mettere in relazione questo lavoro interiore con la trasformazione della cultura di gruppo e la trasformazione sociale**.

Invece di frammentarle, separando la dimensione interiore e quella di gruppo, cerchiamo di mantenerle in un dialogo continuo che potenzia i processi di trasformazione interiore, di gruppo e sociale, e li mette in relazione.

Intendiamo questo sforzo di trasformazione come un esercizio creativo, cioè **l'esercizio di lasciare dietro di noi i modelli relazionali della dominazione per costruire e dare vita a forme di relazione equivalenti e sostenibili.** Un lavoro al livello profondo dei nostri modelli mentali e sistemi di credenze. Un esercizio per generare altre culture di gruppo basate sulle relazioni equivalenti e sul sostegno mutuo, sulla distribuzione equa delle risorse e del loro accesso, sull'interdipendenza e il mettere di nuovo la dimensione umana, conviviale e trascendentale davanti alla visione materialista così diffusa nel mondo attuale.

A partire dal cambiamento di paradigma in cui collochiamo la facilitazione di gruppi[2], presentiamo una tabella[3] (vedi pag. 10) dove troviamo alcuni elementi della comunicazione che corrispondono da un lato a questo linguaggio bellico o, per chiamarlo in un altro modo, la "**comunicazione che ci può allontanare**". Dall'altro lato ci sono gli elementi della "**comunicazione che ci può avvicinare**" e accompagnare a generare relazioni più equivalenti. In questa tabella cerchiamo di mettere in chiaro alcuni elementi comunicativi concreti che ci permettono da un lato di prendere coscienza di alcune **strategie comunicative normalizzate che implicano un certo grado di violenza** (la colonna "comunicazione che ci può allontanare") e dall'altro presenta **strategie comunicative concrete per poter uscire da queste** ("comunicazione che ci può avvicinare"). Più avanti in queste pagine amplieremo alcuni dei punti contenuti in questa tabella.

Comunicazione e facilitazione di gruppi

In questo lavoro cercheremo di attualizzare gli strumenti già esistenti di comunicazione e ascolto e vedere come si alimentano mettendoli in dialogo con la facilitazione di gruppi. Alcuni di questi strumenti di cui parliamo sono la **comunicazione nonviolenta** presentata da Marshall Rosenberg[4], l'**ascolto attivo** della scuola di Carl Rogers[5], il coascolto, la comunicazione **assertiva,** la comunicazione empatica o la comunicazione trasparente e l'ascolto profondo di diverse tradizioni indigene.

Anche se alcuni degli strumenti nominati precedentemente nascono nell'ambito della terapia o dell'accompagnamento individuale, **cercheremo di ampliare questi strumenti al terreno della trasformazione interiore, di gruppo, sociale o al di là della tecnica**

---

[2] "Il campo di gruppo, esplorando il collettivo" di Aua Plaza, Mabel e Mauge Cañada

[3] Scaricabile a questo link: https://archive.org/details/ComunicazioneChePuAvvicinarciEComunicazioneChePuAllontanarciAlcuniModelliPerLaComunicazione

[4] Rosenberg, Marshall. *Le parole sono finestre (oppure muri)*. *Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta.* Esserci Edizioni

[5] Rogers, Carl. *I gruppi di incontro*. Astrolabio Ubaldini
Da persona a persona. Il problema di essere umani. Astrolabio Ubaldini
La terapia centrata sul cliente (Titolo originale: On becoming a person), Giunti

terapeutica o di auto-aiuto, indirizzandole all'ambito relazionale e ai gruppi, a come possono promuovere culture di gruppo di sostegno reciproco e co-responsabilità, e appoggiare la generazione di relazioni interpersonali equivalenti attraverso la reciprocità e la trasparenza.

Ricapitolando le esperienze degli ultimi dieci anni nell'accompagnare processi di gruppi e persone, il nostro vissuto è che questi strumenti per la comunicazione empatica ed efficace possono essere accessibili a tutte senza limiti d'età o di istruzione. È la ricerca di un **linguaggio per la vita**, come lo chiama Marshall Rosenberg. Strumenti di cambiamento e trasformazione culturale, semi da spargere, semi che cercano l'ambiente adatto per germinare, perché le persone se ne approprino, le facciano loro e le usino tutti i giorni e nel quotidiano dei propri gruppi.

Contenuto originale:
Miguel Plaza "Aua"
Tradotto e adattato da:
Martina Francesca

COMUNICAZIONE CHE PUÒ ALLONTANARCI	COMUNICAZIONE CHE PUÒ AVVICINARCI
LINGUAGGIO DELLA LAMENTELA E DELLA COLPA: critica distruttiva che parte dalla lamentela e dal disprezzo senza presentare alternative o proposte, colpevolizzare me stessa/o o le altre persone per quello che è successo, eccetera.	**LINGUAGGIO DELLA (CO)RESPONSABILITÀ:** sguardo apprezzativo, critica costruttiva arricchendo le proposte, generare strategie per trasformare ciò che non ci piace in ciò che ci soddisfa, prendere la nostra parte di responsabilità
LINGUAGGIO TU (incolpare, rimproveri/accuse) **Causa – effetto** **REATTIVITÀ, un'unica risposta possibile**	**MESSAGGIO IO / TESTIMONIANZA (prima persona):** come vivo una situazione concreta **fatto → come mi sento → necessità → CREATIVITÀ: possibili multiple strategie**
Gli imperativi, **le proiezioni limitanti o automatismi e i "dovresti" "devo/devi" "bisogna"** (impersonale), ci tocca, dovresti, è normale fare...	Con me stess@: Parlare in prima persona e di quello che **scelgo/desidero.** Con le altre persone: esprimere opinioni (**suggerisco, propongo, secondo me, credo, mi sembra...**) invece di affermare o universalizzare. Mantenere l'ascolto di quello che porta l'altra.
Idea di VERITÀ ASSOLUTA E UNIVERSALE	**DESCRIZIONI APPROSSIMATE, SOGGETTIVE, PARZIALI E IN CONTINUO CAMBIAMENTO**
AFFERMAZIONI E GIUDIZI MORALI: questo è... . ("Le cose stanno così" parlare pensando che quello che affermiamo sia una verità universale), linguaggio che allude alla normatività ("essere normale", "bene-male")	**VALUTAZIONE SOGGETTIVA E TEMPORANEA DAL MIO PUNTO DI VISTA E BASATA SULLE MIE CREDENZE (qui e ora):** usare espressioni come "credo che", "penso che", "nella mia opinione", "mi sembra", "dal mio punto di vista", "rispetto alla mia esperienza", "la mia interpretazione è..."
MISCHIARE I PIANI DELLA COMUNICAZIONE (unire e confondere idee, sentimenti, fatti, interpretazioni....) "Sento che/ come/ che tu..." (opinione camuffata da sentimento) "Me fa/fai sentire..." (incolpare l'altr@ di quello che vivo)	**"METTERE OGNI ELEMENTO AL SUO POSTO" (Fatti - opinioni/pensieri - sentimenti - bisogni - strategie)** Quando vedo/osservo....- la mia interpretazione è/penso/mi dico che - mi sento/ sento... - perché per me è importante/desidero/ ho bisogno...
"COMUNICARE È PARLARE"	Comunicazione come **SILENZIO + ASCOLTO + ESPRESSIONE**

Uso di parole **totalizzanti**: mai, sempre, ogni volta che, nessuno, nulla, tutte le volte...	**DESCRIVERE IL FATTO E LA SITUAZIONE CONCRETA A CUI MI RIFERISCO:** quando è successo + fatti (...)
GENERALIZZAZIONI E RIDUZIONI: I/le ---- sono..., tutti/e gli/ le..., la gente.... **Uso dell'impersonale e frasi indirette** (es: "qui si lavora poco", "questo si fa facilmente"...)	**PARLARE DI / RIVOLGERCI DIRETTAMENTE ALLA PERSONA O GRUPPO** con cui vogliamo comunicare o a cui attribuiamo dei fatti, utilizzando il loro nome (al posto di "questi/e" o "questa/o")
COMPETIZIONE IN UN DIBATTITO MENTALE: voler imporsi, **avere ragione**, negando l'altra persona - il **"Sì MA..."** **(Io vinco, tu perdi)**	**ESPLORARE LA TERZA VIA** (Ciò che né io né tu portiamo con noi, che emerge dal nostro incontro): **dialogo generativo, collaborazione, ascolto reciproco,** aggiungere, apporre (mettere a fianco) invece di opporre **"Sì E..."** **("tu vinci, io vinco, entrambe vinciamo")**
RICHIESTE COME PRETESE (senza condividere come sto, cosa mi motiva, senza accettare un no o modifiche)	**RICHIESTE COME SUGGERIMENTI (accetta un no)**, limite che metto a me stess@, proposta collaborativa...
AIUTO ASSISTENZIALISTA: fare al posto dell'altra persona, prendermi il potere sui suoi processi (impedendo che la persona possa vivere il proprio processo e crescere in esso), salvarla... **PROTEZIONE E CURA ECCESSIVE**	**ACCOMPAGNAMENTO E APPOGGIO MUTUO: promuovere che la persona prenda nelle sue mani il proprio processo e chieda ciò di cui ha bisogno**. Io posso decidere quanto e fino a che punto desidero dare, partendo da una posizione di ascolto empatico
ARGOMENTAZIONI BASATE SULL'AUTORITÀ (dalla mia esperienza, età, posizione, in qualità di espert@...)	**CONDIVIDERE E DARE UNA TESTIMONIANZA DI CIÒ CHE HO VISSUTO** e come l'ho vissuto, sottolineando il suo carattere parziale
DEDURRE E INTERPRETARE INFORMAZIONI o accordi non citati esplicitamente, modificare quello che riceviamo secondo il nostro filtro.	**PRESTARE ATTENZIONE A CIÒ CHE VIENE MENZIONATO ESPLICITAMENTE E CONVALIDARE IL RESTO:** parafrasare, chiedere nel caso in cui abbiamo dubbi o vogliamo assicurarci di aver capito...
MANUALE DI COMPORTAMENTO DEL "....ISTA": soddisfare i mandati della cultura di gruppo (es.: attivista che agisce per soddisfare una ideologia dominante nella sua cultura di gruppo, "bisogna essere così, questo è il comportamento giusto")	**RICONOSCERE LA MIA DIVERSITÀ INTERNA E DI GRUPPO**. Valorizzare quello che ci unisce per avvicinarci a quello che ci rende diversi - Cosa è vivo in me, cosa posso accogliere qui e ora?

www.laprossimacultura.it

Al di là dei 4 spazi della facilitazione

Ricordiamo i 4 spazi della facilitazione e il quinto spazio emergente: coesione di gruppo e celebrazione, gestione emozionale e trasformazione dei conflitti, presa di decisioni e *governance* e indagine collettiva. Il quinto spazio emergente è quello della trasformazione interiore con il gruppo.

Non è strano che quando lavoriamo con i gruppi ed esploriamo gli elementi che rendono un gruppo funzionale o disfunzionale, o quelli che possono favorire esperienze gratificanti in gruppo, appaia spesso l'ambito della comunicazione: “comunicazione chiara e onesta”, “ascolto delle diverse voci”, “strumenti per comunicare”, “apertura agli altri”...

Dal punto di vista della facilitazione di gruppi, gli strumenti dell'ascolto e dell'espressione sono chiave per lo sviluppo delle relazioni interpersonali e di gruppo. **Familiarizzarci con questi strumenti può facilitare molto la costruzione di una salute preventiva nei gruppi e di relazioni trasparenti e sane**, che ci permetteranno crescere come persone e acquisire consapevolezza, mettendo in pratica questi strumenti nel gruppo e nelle relazioni al suo interno.

Come gruppi, una delle sfide è quella di generare spazi sicuri dove poterci ascoltare e costruire una comunicazione efficace e trasparente che ci unisca, ci avvicini e permetta di comprenderci a vicenda per camminare insieme. E allo stesso tempo costruire uno spazio relazionale (lo spazio informale delle relazioni tra le persone del gruppo) per facilitare le persone del gruppo nel coltivare questi strumenti, attraverso i loro legami e relazioni interpersonali.

Le nostre esperienze come membri e accompagnatrici di gruppi ci rendono evidente che questi elementi di comunicazione efficace e onesta sono chiave per costruire la salute preventiva dei gruppi e la loro resilienza. Per esempio: un gruppo ci può chiamare una serie di volte per farsi accompagnare; possiamo accompagnare il suo processo, esplicitarlo, facilitare che il gruppo prenda coscienza di dov'è e che possa costruire i suoi prossimi passi. Ciononostante, se quando andiamo via la comunicazione torna ad essere accusatoria, fondata sulla violenza e la sfiducia, i conflitti torneranno velocemente a bussare alla porta, e la facilitazione non avrà nessuna “bacchetta magica” per trovare una soluzione.

Coltivare un'attitudine di ascolto e apertura e allenare una comunicazione onesta ed empatica sono elementi essenziali per costruire gruppi coesi e resilienti. Cercheremo di accompagnare le persone nei gruppi perché si nutrano di questi strumenti. **Come lo faremo? Creando spazi che favoriscano l'ascolto e sostenendo le persone affinché**

“parlino in prima persona” e si connettano alle loro esperienze e bisogni per poter così trovare l'essenza che sia utile al gruppo.

Vedremo come lo sviluppo dell'ascolto e della comunicazione vanno di pari passo con lo sviluppo dell'intelligenza emozionale e dell'empatia, con la capacità di trascendere la mente e riconoscere che cosa stiamo vivendo, che cosa ci stiamo raccontando di quello che abbiamo vissuto (la storia che stiamo generando) e di che cosa abbiamo bisogno.

Per riassumere, la comunicazione è in sé stessa a parte di quel quinto spazio emergente, della trasformazione interiore attraverso il gruppo. Allo stesso tempo un'attitudine di ascolto delle diverse parti e una comunicazione efficace ed empatica facilitano lo sviluppo della coesione di gruppo e la costruzione della fiducia. Facilitano il costruire uno spazio di gestione emozionale sano in cui possiamo “parlare in prima persona” e ascoltarci per comprenderci.

Infatti diciamo che tra l'80 e il 90% di quelli che chiamiamo conflitti sono in realtà malintesi, e possono trasformarsi con un ascolto e una comunicazione adeguati. Oltretutto, **gli strumenti di comunicazione e ascolto sono chiave in ciò che conosciamo come “auto-facilitazione” negli spazi decisionali.**

L'ascolto è un elemento essenziale perché possano ascoltarsi le parti e i contributi e affiancarli in equivalenza per far emergere l'intelligenza collettiva. D'altra parte, vedremo come queste sono meta-abilità (abilità messe al servizio della facilitazione) chiave per abitare il ruolo di facilitatore.

Ascoltarsi, comprendersi

All'inizio abbiamo menzionato che intenderemo la comunicazione come articolazione di tre movimenti; espressione, silenzio e ascolto. Di questi tre elementi della triade della comunicazione, inizieremo dall'ascolto.

Dal nostro punto di vista, **coltivare e sviluppare l'ascolto nei gruppi è una delle strategie che rendono possibili le trasformazioni più grandi nella cultura del gruppo e delle persone**: smettiamo di competere per avere ragione, avviluppandoci in interminabili dibattiti mentali... e ci apriamo a mettere le possibilità che ciascun@ porta una di fianco all'altra e, come abbiamo appena detto, questo è l'humus che permette che emerga l'intelligenza collettiva.

In qualche modo, l**e possibilità sono latenti nel campo di gruppo ed è solo necessario generare spazi in cui possano essere espresse e ascoltate.** Fare spazio, aprire le orecchie.

Ascoltare è un lavoro complesso, non complicato. In parte perché per ascoltare è necessario trascendere il messaggio verbale e capire cosa ci comunica l'altra persona a molti livelli: il suo stato emozionale, il linguaggio para-verbale (tono, ritmo, silenzi...), il linguaggio non verbale, corporale, gestuale, ecc. È un po' come affacciarci al suo mondo, apprezzarlo e riconoscere la persone nel suo essere potenziale. E anche perché a volte fare di meno aiuta ad ascoltare di più…

Nell'allenare l'ascolto, prendendo come punto di partenza il mantra *less is more* (meno è più), **all'inizio praticheremo il lavoro del clown, "il provare a non fare nulla".** Qui entra in gioco un altro degli elementi della triade della comunicazione, il silenzio: lavorando con i gruppi sul silenzio e l'ascolto cominciamo a capire quanta comunicazione c'è oltre le parole, il ruolo essenziale del corpo e delle emozioni nella comunicazione.

Possiamo iniziare a integrare informazioni come la postura del nostro corpo, la disposizione dei corpi nello spazio, la nostra energia e respirazione, i gesti, i rumori, il modo di muoverci, ecc. Possiamo iniziare ad ascoltare in modo più presente e completo, e renderci conto di alcuni piccoli messaggi che ci passano per la testa e prenderne coscienza senza esteriorizzarli (voci come: “ti avrei detto questo”, “ti avrei chiesto quello”, “ti aiuterebbe...”).

Da questo **spazio di osservazione e auto-osservazione che offrono il silenzio e l'ascolto** possiamo iniziare ad osservare i nostri automatismi, prevedere le nostre reazioni di fronte a qualcosa che ci fa scattare e renderci contro che prendere una strada alternativa alla reazione è possibile. Ci avviciniamo a capire cosa sentiamo, cosa viviamo.

Barriere alla comunicazione

L'ascolto è un lavoro complesso perché ci sono una serie di **barriere** che lo possono rendere difficile. A volte queste barriere sono ambientali (rumore, spazio, diversità linguistica), o a volte hanno a che vedere con alcune strategie che adottiamo e non ci permettono di ascoltare (interrompere e cambiare discorso, relativizzare, interpretare o analizzare, interrogare, consigliare o dare lezioni, minacciare o dare ordini, consolare o fare sermoni, giudicare, etichettare o insultare…). Indagheremo ulteriormente queste barriere comunicative attraverso le tabelle[6] a pag. 15, 16 e 17 tratte dal lavoro di Boni Cabrera[7] in collaborazione con Carlos Meca e adattate al lavoro con i gruppi da Aua Plaza (per approfondire questo lavoro leggere l'articolo “Ascolto, genere e facilitazione” di Aua Plaza[8]).

Questo lavoro presenta alcuni dei **messaggi-tipo** di ogni barriera alla comunicazione, assegnandogli un ruolo socialmente riconoscibile che possiamo rappresentare come quello che legittima la violenza implicita in questi messaggi. Allo stesso modo, nella tabella seguente, possiamo vedere alcune forme esplicite che possono prendere questi messaggi-tipo generici.

---

[6] Scaricabili a questi link:
https://archive.org/details/AscoltoAttivoBarriereAllaComunicazioneEssempiDiMessaggiTipo

[7] Cabrera, Boni y Meca, Carlos. Escuela para Aprender a Vivir, Barreras de la comunicación.

[8] Plaza. Aua. Escucha, género y facilitación. https://desaprendiendo.noblogs.org/herramientas/
- Il linguaggio che può avvicinarci.
- Ruoli e messaggi tipo delle barriere della comunicazione.
- Carte per un ascolto attivo ed empatico.

Progetto e adattamento originale:
Miguel Plaza "Aua" - Ispirato a contenuti prodotti da Boni Cabrera (Escuela para Aprender a vivir, Canarias)
Traduzione e adattamento all'italiano di Martina Francesca

ALCUNI MESSAGGI TIPO CHE POSSONO BLOCCARE LA COMPRENSIONE RECIPROCA

DARE ORDINI	Fai, dammi, portami (questo)... / Fallo come ti dico Devi fare questo... / Tu ti prendi il compito di (...) e tu di (...) Facciamo... / Facciamo questo...? (mentre lo sto già facendo) Da te come minimo mi aspetto... - **Compiere il proprio dovere**: Bisogna che... / dovresti
MINACCIARE	Se fai questo... / Se non fai questo... Non mi piacerebbe essere costretto a ..., ma se (tu) fai questo.... Non mi lasci altra possibilità che... / Te la stai andando a cercare... Vuoi che tiri fuori la forza anche io? / Vuoi che faccia .... (quello che tu non vuoi)? Anche io posso farti del male... (desiderio di vendetta)
FARE LA PREDICA	Non sta bene fare quello che hai fatto.... / Fai cose che non sono normali... Un-a rivoluzionari@/ vegan@/ femminista/uomo/donna/ ver@ trans/ coerente fa/ non fa... Un/a buon/a (madre/padre, amica/o, etc.) non fa questo... Questo lo fanno solo le persone cattive Si è sempre fatto così, non ci mettiamo adesso a... - **Colpevolizzare (castigare, accusare):** La colpa è di.../ la colpa è tua Sei tu il problema / Te lo meriti...
CONSOLARE	Non ti preoccupare, succede a tutte/i è normale, non tormentarti per questo **Impedire che l'altra persona si faccia carico del suo proprio processo, assistenzialismo:** Non è successo nulla / Questo non è niente / Non è così terribile, cerca di sdrammatizzare Ma se sei così bell@/intelligente, non starci male. Qui starai tranquill@, vieni/ Dove puoi stare meglio che qui? Ok, hai rovinato tutto, ma altre cose le sai fare bene... Poverin@! Non sapevi quello che stavi facendo...
DARE CONSIGLI	**- Dare soluzioni o ricette non richieste dalle altre persone:** Io al tuo posto (farei...) / Se fossi in te... Quello che ti serve è... / Quello che tu devi fare è... In questi casi, quello che bisogna fare è... Quello di cui hai bisogno.... / Dovresti... Il meglio per te/per il gruppo sarebbe...
INTERROGARE	Sei sicur@ di questo? Non starai esagerando? **Domande "forzate o tipo interrogatorio" (sopra qualcosa non menzionato in precedenza)/ per estrarre informazioni** Non sarà che tu la vedi così ma in realtà la situazione è diversa?
INTERPRETARE	Forse/ magari è che... Le altre persone sicuramente staranno pensando... - **Dedurre informazioni non dette esplicitamente o fare ipotesi** Questo me lo immaginavo / Te lo avevo detto... Non sarà mica che quello che ti succede è... Ovvio, questo succede perché... - **Strategie di negazione**: questo non succede, non è così, è tutto nella tua testa...

TENERE UNA LEZIONE / SPIEGARE	Dalla mia esperienza, (io) ti dico che… Io che so di questi argomenti / che ne ho viste di tutti i colori / ho studiato un sacco, ti posso dire / ti posso assicurare che… Quando avrai la mia età / quando sarai nella mia condizione, allora capirai / vedrai… **Attestazioni/ affermazioni imperative / argomenti di autorità o scienziati (idea di verità assoluta):** Le cose stanno così, punto e basta / La verità - realtà è… / è provato che… Non c'è peggior cieco di chi non vuole vedere… / Voglio che la gente veda le cose come stanno (di solito coincide con "come le vedo io") Ci sono alcuni studi che dicono / gli studi dicono (senza condividere chi ha fatto questi studi, le sue/ loro intenzioni, possibili condizionamenti) La cosa naturale/genetica/ biologica/ universale è… (senza conoscere le argomentazioni o appoggiandoci su argomentazioni/ipotesi/presupposti di cui non conosciamo la robustezza o l'origine) Ti spiego come funziona questo… (**senza chiedere permesso**) Aspetta, ti faccio vedere come si fa (**e intanto ti metto da parte e lo faccio io**) Sapevi che…? / Come, non sapevi che…?/ Quello che non stai neanche tenendo in considerazione è… **Essere la persona che prende lo spazio collettivo rispondendo agli interventi altrui (una risposta per tutto) o cercando di avere l'ultima parola su di un tema.**
CAMBIARE ARGOMENTO	**Prendere il protagonismo mentre l'altra persona mi racconta qualcosa** Guarda, a me è successo qualcosa di simile / anche peggio … Questo non è nulla, se sapessi cosa è successo a… /Anche un-a amic*/ amic* di un-a amic*… **Interrompere una persona mentre parla (senza nominarlo né chiedere permesso) e portare il mio tema** Fare domande **cambiando argomento / Cambiare l'argomento di conversazione** senza dirlo esplicitamente **Relativizzare, passare oltre:** a parte questo, tutto bene, no? / Va be'… era questa la cosa tanto terribile/ importante?
FARE BATTUTE, SCHERZARE	Dai! E fai così per una cosa così piccola? / Guarda come fai! **Battute che includono pregiudizi, generalizzazioni o aggravanti su questioni di genere / etnia, colore della pelle, provenienza culturale / orientamento sessuale / classe sociale o economica / diverse abilità o diversità funzionale, ecc.** - ("**Micro")aggressioni attraverso l'umorismo** (chi può fare battute su chi e non viceversa, chi è legittimat@ da una maggioranza, chi dà soprannomi…) - **Prese in giro, imitare qualcuno alle spalle**
GIUDICARE	Sei / stai / hai la mania di… (**dare etichette)** Non è normale / è strano… (**alludere alla normatività**) - Usare parole **totalizzanti** (implica una **generalizzazione o riduzione**): sempre, mai, ogni volta, tutt* le/gli, etc. Es.: Tutt* le/gli … sono/ si comportano/ fanno le stesse cose… **Pregiudizi e giudizi "positivi/ adulatori"** (chi li esprime può legittimarsi anche ad emettere giudizi distruttivi) Sei la più bella/ la migliore… / Sei un campione, mitico! **Pregiudizi/ generalizzazioni o aggravanti** su questioni di genere, etnia o razza, orientamento sessuale, classe sociale o economica, diversità funzionale, ecc. Nessuno ha più stile degli inglesi… / Come in Scandinavia, che sono davvero avanzati… **Paragoni:** è che non sei all'altezza, guarda i tuoi colleghi/e (sei peggiore di loro)
INSULTARE / UMILIARE	Bisogna proprio essere (ciec@, ottus@, terribili/e…) per… Sei un/a, ti comporti come un/a… - **Umiliazioni, ridicolizzare** : perché tu… Non ne hai la minima idea/ Ma che modo di fare le cose! Tu hai la colpa/ ci hai portato a questo. Lo faccio io perché tu…

L'intenzione di queste tabelle, per affermarlo esplicitamente, **non è tanto dire che questi messaggi siano buoni o cattivi, ma piuttosto portare chiarezza e coscienza alla violenza che possono portare implicita e alla barriera che questo può presupporre per la comunicazione**. Così questa presa di coscienza ci può aiutare a scegliere se usarli o meno, quando e come. Vale a dire, se ci chiedono esplicitamente un'opinione o un consiglio possiamo decidere se darlo e come farlo. Invece se do consigli non richiesti questo può supporre una barriera alla comunicazione.

La prima tabella (*Che cosa potrebbe succedere mentre crediamo di ascoltare?*) riassume i ruoli e messaggi-tipo delle barriere alla comunicazione. Qui usiamo alcuni personaggi socialmente comuni per rappresentare in modo chiaro e amplificato il carattere di questi messaggi-tipo.

Le tabelle successive (*Alcuni messaggi tipo che possono bloccare la comprensione reciproca*) raccolgono esempi concreti di forme che i messaggi-tipo possono assumere. A volte questi messaggi si mescolano, ad esempio: quando diciamo "dovresti" stiamo mescolando un ordine e un consiglio e possibilmente, a seconda di quello che viene dopo (p. es. "dovresti fare le cose bene"), anche un giudizio morale. La lista presenta alcune forme comuni che prendono questi messaggi-tipo e a volte varie di queste si intrecciano tra loro e si combinano, a volte prendono una forma chiara.

Distinguiamo tra i giudizi morali (è bene/male, è giusto/sbagliato, questo è così) e i giudizi di valore o valutazioni (mi piace/ non mi piace, mi sembra...). I primi possono portare implicita un'universalizzazione della mia esperienza e il volerla estrapolare agli altri, mentre i secondi mi permettono di parlare a partire dalla mia esperienza e capire che ci possono essere altre esperienze diverse ma ugualmente valide o legittime. Per esempio, è diverso dire "la pasta è buona" e dire "mi piace la pasta". Il margine di diversità aumenta quando possiamo accettare che la nostra esperienza è personale e temporanea, e non deve necessariamente rappresentare quella degli altri.

Come sviluppare l'ascolto e l'empatia?

Adesso che abbiamo presentato alcune barriere alla comunicazione, alcuni esempi del linguaggio che può allontanarci o avvicinarci, e che abbiamo collocato la comunicazione all'interno del cambiamento di paradigma che richiede il nostro modo di vedere la facilitazione di gruppi, condivideremo alcuni modi per sviluppare un ascolto attivo ed empatico.

Due idee-chiave per allenarsi ad un ascolto attivo ed empatico:

- **Ascoltare vuol dire accompagnare l'altra persona nel suo processo, rispettando che il processo è il suo e che lei deve essere parte nella costruzione del suo cammino**, connettendosi con il suo potere interiore e la sua capacità di farlo. Altrimenti potremmo entrare nell'aiuto assistenziale, impedendo all'altra di impadronirsi del suo processo e prendendocene carico noi, cosa che di solito non porta a un buon risultato per nessuna.

- **Empatizzare è diverso da simpatizzare: sviluppare empatia vuol dire poter connettere con quello che vive la persona e riconoscere e legittimare i suoi sentimenti e bisogni. Possiamo empatizzare con onestà con le diverse parti di un conflitto e riconoscerle. Questo è diverso da simpatizzare, che vuol dire prendere parte, "dare ragione a qualcuno" o "metterci dalla sua parte"**. Come facilitatrici saremo probabilmente tentate di "metterci dalla parte di qualcuno". Attenzione, perché il nostro lavoro di facilitatrici è di dare empatia e accompagnare le persone a connettersi con loro stesse, non simpatizzare con chi ci piace di più in una determinata situazione. Per questo, prima di facilitare, a volte ci toccherà fare un lavoro preparatorio per capire dove ci posizioneremmo se facessimo parte del gruppo, per poter essere più neutrali quando accompagneremo il suo processo. **Il nostro lavoro sarà appoggiare tutte le parti in causa affinché esprimano le loro esperienze e queste possano essere più comprensibili e più facili da capire ed accogliere per gli altri.**

Cinque strategie per l’ascolto attivo

Ci basiamo su un riassunto di cinque strategie per sviluppare un'attitudine di ascolto attivo ed empatico. Più o meno l'ordine in cui possiamo allenare ognuna di queste strategie è il seguente. (Questo lavoro è riassunto nelle carte per un ascolto attivo ed empatico di Aua Plaza[9])

1. Ascolto attivo: ascoltare senza interrompere, mantenendo il contatto visivo o comunicativo, rispecchiando con delicatezza i gesti o il ritmo respiratorio dell’altra persona.

In questo primo passo ci focalizzeremo nel sospendere il nostro giudizio, evitare di interrompere l'altra e offrire uno spazio di accoglienza, dove l'altra possa ascoltarsi ed esprimere o condividere ciò che è importante per lei.
Cercheremo di mantenere il contatto comunicativo, in un modo che vediamo comodo per l'altra o ci viene chiesto esplicitamente: contatto fisico, visuale, vicinanza, ecc. Potremo anche fare dei piccoli suoni per mantenere il filo comunicativo e assicurare la nostra presenza all'altra (quello che è chiamato funzione fatica della comunicazione o “tenere il filo comunicativo”).
Allo stesso tempo, a volte rispecchiare molto delicatamente un gesto o la respirazione dell'altra può aiutarci a creare un ambiente di vicinanza comunicativa. Un atteggiamento corporeo aperto, disponibile, attento, un ritmo di respirazione sereno, possono facilitare la creazione di uno spazio di ascolto attivo con la nostra presenza.

2. Accompagnamento empatico: Come ti senti tu a proposito? Come lo vivi tu? Mi piacerebbe ascoltare qualcos’altro su...

Attraverso questa classe di domande aperte (la cui risposta va oltre il monosillabo sì o no) possiamo accompagnare l'altra nell'accesso alla propria esperienza, nel connettere con sé stessa e darsi spazio per cominciare a nominare in prima persona quello che sta vivendo, sentendo e raccontandosi di una situazione.

[9] Scaricabili qui: https://archive.org/details/CARTEAscoltoAttivo

Questo tipo di domanda può aiutare l'altra a cominciare a parlare in prima persona e ad abbandonare il "linguaggio del tu" (o il parlare degli altri) per potersi connettere alla sua propria responsabilità nella situazione e con la sua capacità di prendere coscienza ed agire per trasformarla.

3. Accompagnamento empatico + esplorare/rispecchiare carica emotiva: ripetere in forma di domanda l'ultima parte di qualcosa che mostra una carica emotiva, invitare a terminare le frasi incomplete. Per esempio: "E questo mi è difficile (sospiro)" → "Ti è difficile?"

A volte possiamo riconoscere, mentre ascoltiamo, frasi che si ripetono, frasi non finite o frasi in cui percepiamo un carico emozionale nascosto. Possiamo invitare la persona a terminare la frase ripetendola, parafrasandola in forma di domanda (come nell'esempio del titolo).

Questo tipo di formulazione può aiutare la persona che parla ad esplorare un limite, a rendersi conto della sua esistenza o a darsi spazio per esplorare qualcosa che porta con sé un carico emotivo importante per comprendere la situazione.

4. Verificare ciò che ascolto: "Voglio essere sicura di capire e seguirti nel discorso" → ripeto una sintesi di quello che ho ascoltato (senza interpretarlo).

Un'altra delle strategie che possono favorire un ambiente di ascolto attivo ed empatico è mantenere attivo il canale comunicativo, mostrando attenzione. Per questo, ogni tanto può essere utile verificare che stiamo seguendo l'altra persona restituendole un piccolo riassunto sintetico di cosa abbiamo ascoltato e chiedendo di verificarlo.

È importante che in questo processo ci limitiamo a riassumere cosa si è detto senza interpretarlo né aggiungendo informazione. Una restituzione breve e precisa aiuta l'altra anche a chiarire cosa sta vivendo e accedere all'essenza della propria esperienza, sentimenti o bisogni.

È un modo per verificare che stiamo seguendo l'altra persona e non ci stiamo perdendo, per riassumere e portare chiarezza su quanto ha condiviso con noi, e accompagnare l'altra a focalizzarsi sul suo processo evitando che "entri in loop" ripetendo alcune cose.

5. **RIFLETTERE (meta-comunicare) + VERIFICARE con l'altra. Quando ti ascolto/osservo, sento/mi arriva (un sentimento/un bisogno). Com'è per te/in parole tue?**

Questa strategia la collochiamo al quinto posto perché può richiedere più allenamento. Trattandosi di riflettere qualcosa che non è stato esplicitamente nominato dalla persona ascoltata (un sentimento o un'emozione che percepiamo nel suo linguaggio corporeo o para-verbale, un bisogno che sembra affiorare dal racconto…), è importante che dopo averlo evocato chiediamo all'altra di verificarlo, per evitare di essere noi ad analizzare il suo processo, interpretarlo e darle un filo da cui tirare.

Chiediamo una verifica per sapere se, in effetti, è questo quello che sta vivendo e, in caso affermativo, per invitarla a dirlo con parole sue e definire come lo vive (Com'è per te/in parole tue?). Questo è un modo di accompagnare con empatia, rispettando che il processo di un'altra persona non è il nostro e che noi ascoltiamo e accompagniamo, senza proporci di risolvere la sua situazione.

Sviluppare un ascolto attivo ed empatico è un lavoro che richiede tempo ed allenamento, oltre che presenza ed energia quando vogliamo dare ascolto a qualcun*. Abilità come l'ascolto, l'empatia e l'apertura vanno molto al di là di alcune strategie come quelle descritte prima. Anche se queste strategie possono aiutarci a svilupparle, **sono abilità che coltiviamo nel nostro quotidiano**, nel nostro modo di stare al mondo, nel nostro lavoro interiore (che sia meditazione, connessione con la natura, gruppi di sostegno mutuo, terapia...), nella nostra connessione con noi stesse, con le altre e con il tutto. **Coltivare un'attitudine di ascolto e apertura ci può aiutare a capire meglio la nostra propria diversità interna e a sviluppare il distacco e attitudini meno reattive di fronte a quello che ci succede.**

L'empatia è un'arte che ci permette di avvicinarci alle altre, connetterci con la loro esperienza e legittimarla, senza per questo perdere il nostro centro né sottrarre all'altra il suo processo, ma riconoscendola nel suo potenziale nella sua capacità di camminare verso il soddisfacimento dei suoi bisogni.

Queste attitudini di ascolto, apertura, empatia, passano in buona parte dallo sviluppo della nostra **intelligenza emozionale** e della nostra capacità di sentire e connetterci con noi stesse e le altre, e ci dimostrano come allenare un ascolto e un'espressione empatica sia

strettamente legato al lavoro di gestione emozionale a livello interiore, relazionale e di gruppo. Relazionate, per concludere, con il nostro lavoro interiore quotidiano.

Il passo zero: prendere coscienza e disimparare

La nostra identità è uno spazio di cui ci possiamo riappropriare, come persone e come gruppi. Non è comune avere a disposizione spazi in cui possiamo rinegoziare parti, anche piccole, della nostra identità, lasciare andare quelle che non ci servono e sostituirle con quelle parti (o modi di stare al mondo) che sono affini ai nostri valori, bisogni o desideri. Da una parte onorando quello che abbiamo ricevuto e desideriamo integrare e fare nostro, dall'altra legittimandoci a cambiare quello che abbiamo ereditato o imparato e che non ci convince con quello che ci dà più salute personale, relazionale e di gruppo.

Quest'esercizio di "riappropriarci" della nostra integrità, di scegliere coscientemente come vogliamo relazionarci e cosa vogliamo dare al mondo possiamo vederlo come un esercizio di riconnessione, nel senso in cui lo definisce Joanna Macy[10] nel *Lavoro che Riconnette* (Ecologia profonda: riconnessione con me stessa, con le altre e con il "tutto").

Un primo passo verso questa riconnessione è l'**ascolto profondo**: generare spazio intorno a noi, fermarci, chiamare il silenzio e poter ascoltare noi stesse, auto-osservarci e vederci nella relazione con ciò che ci circonda e con il mondo…

Nel riconnetterci con noi stesse possiamo smettere di attribuire ciò che viviamo a forze esterne che scelgono al posto nostro (credenze limitanti interiorizzate, autorità a cui obbediamo per bisogno di approvazione o compiacenza o perché le temiamo...), **e aprire lo spazio alla nostra autodeterminazione, all'interdipendenza e alla nostra convivenza in relazione agli altri, a questo lavoro di riconnessione di cui parliamo.**

Per riassumere, questo processo di sviluppare una comunicazione empatica e allenare l'ascolto inizia dall'auto-osservazione, dall'essere capaci di renderci conto ed accettare le cose come sono, prendendo i fatti come semplici informazioni che ci dicono dove siamo e qual è il nostro punto di partenza, cercando di evitare il giudizio morale. **Accettare dove ci troviamo senza giudicarlo è il compito iniziale per poter prendere coscienza.**

---

[10] Macy, Joanna e Young Brown, Molly. *Coming back to life - Practices to reconnect our lives, our world.* New Society Publishers.

Questo processo di auto-osservazione che ci permette di renderci conto ed essere presenti a quello che succede, porta implicito il prossimo passo: il **disimparare**.

Perché... in qualche modo è importante fare spazio per ciò che è nuovo, per quello che scegliamo e deve ancora venire; questo vuol dire essere capaci di lasciar andare quello che non ci serve. **Questo lavoro di disfarci degli automatismi e delle abitudini apprese che decidiamo non riprodurre è ciò che chiamiamo disimparare**. È un lavoro che può richiedere costanza, consapevolezza ed un impegno quotidiano.

In un processo come quello di sviluppare, come gruppi e come persone, una comunicazione ed un ascolto empatici, **questo processo di prendere consapevolezza e disimparare è fondamentale per fare spazio a quello che sta cercando il suo spazio per emergere. Lasciar andare per poter lasciar venire.** Queste piccole morti, questi lutti per quello che lasciamo andare sono il processo che permette a sua volta che possa nascere il nuovo, quello che sta cercando il suo spazio. È un'energia complementare: il lutto per quello che lasciamo e la celebrazione di quello che sta per arrivare...

Citando Mabel Cañada, dell'ecovillaggio Lakabe: “Nella mia storia è stato doloroso vedere come noi persone con volontà onesta e le migliori intenzioni ci siamo messe insieme per fare qualcosa di bello e trasformativo insieme, e abbiamo finito per farci molto male”. Questo processo di trasformazione della nostra cultura relazionale, di trasformare il modo in cui comunichiamo ed ascoltiamo, è un processo lungo che richiede **un dialogo costante tra la trasformazione interiore e la trasformazione di gruppo**; vale a dire lavorare come gruppi su questi temi e allo stesso tempo fare il nostro lavoro interiore per sviluppare la nostra capacità di ascolto e di comunicazione in modo onesto, empatico ed efficace.

Dal linguaggio della colpa al linguaggio della (co)responsabilità

Dal tu all'io e al noi. Smettere di accusare per iniziare a parlare di me in prima persona.

Continuando su questa linea del prendere coscienza e disimparare, riprendiamo un filo che è apparso quando parlavamo di “accettare i fatti senza giudicarli”. Per farlo, dicevamo, cerchiamo di lasciare da parte i giudizi morali per ricevere l'informazione di cosa sta succedendo e sapere dove siamo, da dove partiamo. Invitiamo a “lasciare da parte la frusta”, ad uscire dal linguaggio della colpa (dar la colpa a qualcuno o a noi stesse) e delle lamentele per iniziare a **prenderci la responsabilità di quello che viviamo; vale a dire ci facciamo carico delle conseguenze dei nostri atti e delle nostre scelte.**

Perché? Perché è qui dove risiede il nostro potere interiore: nella nostra capacità di scegliere consapevolmente in connessione con noi stesse, con le altre e con il tutto: è da questo spazio di auto-responsabilità che possiamo generare più trasformazione e azione. Quando prendiamo responsabilità per quello che ci compete, non restiamo ad aspettare o ad esigere che l’altra cambi, non la colpevolizziamo, né ci consideriamo impotenti rispetto a ciò che succede; prendiamo responsabilità per quello che ci compete e decidiamo che farne, siamo determinate a fare i passi necessari per soddisfare i nostri bisogni.

Questo processo di autodeterminazione di cui abbiamo parlato genera un nuovo linguaggio: il passaggio dal no al sì, dal tu all'io, dalla colpa all'auto-responsabilità.

Possiamo vedere la colpa come un sentimento che ha una dose di controllo sociale, centrale nella tradizione giudaico-cristiana e fondamentale nella visione della vita come sacrificio. L’auto-responsabilità, invece, apre una porta diversa: ci spinge a scegliere, a prendere coscienza, poiché grazie ad essa possiamo farci carico e prendere coscienza delle conseguenze delle nostre scelte e dei nostri atti. **Questa transizione dalla colpa alla responsabilità ci permette interiormente di cominciare a capirci, accettare ed abbracciare quello che viviamo qui e ora, darci auto-empatia**.

È il cammino per connetterci con quello che ci succede, per sapere come stiamo vivendo una situazione e di cosa possiamo avere bisogno. Guardiamo a noi come al nostro essere

potenziale, come qualcosa di vivo che evolve. **È un esercizio di cominciare ad essere attrici o attori della nostra vita oltre che sceneggiatrici: facciamo un esercizio di cominciare a scegliere, di *leadership* della nostra vita,** abitiamo e prendiamo coscienza della nostra soggettività e della nostra diversità interna.

Ci avviciniamo così a comprenderci come esseri equivalenti, cioè che hanno lo stesso valore per il solo fatto di esistere, di essere persone, diverse ma in relazioni interdipendenti. Prendiamo coscienza che il nostro punto d'osservazione è parziale e temporaneo e non comprende tutto.

Spesso la cultura comunicativa che abbiamo imparato normalizza il linguaggio della colpa, il linguaggio bellico (o linguaggio sciacallo come lo chiama Marshall Rosenberg), così che questo linguaggio della colpa può entrare nelle nostre relazioni interpersonali e nei gruppi con due strategie: dare la colpa a me stess* o alle altre.

1. **Dare la colpa a me stess*. L'infanzia.**
   In questo periodo diamo la colpa a noi stesse per quello che succede intorno a noi. Per esempio: un* bambin* vede i suoi genitori discutere e può pensare che stiano discutendo per colpa sua. È una strategia che ci avvicina al ruolo della vittima, a credere che siamo in colpa per quello che succede e che non possiamo cambiarlo.

2. **Dare la colpa all'altra. L'adolescenza (o antipatia emozionale).**
   In questo tipo di linguaggio diamo la colpa all'altra di quello che ci succede. È una strategia che ci avvicina al ruolo del carnefice, all'accusa, al rimprovero come forma d'espressione: l'altra è colpevole di quello che ci succede e deve cambiare. Per esempio: quando mi succede qualcosa che mi sfida, cerco qualcun* a cui dare la colpa per potermi confermare che ho ragione, che non è necessario rivedere il mio sistema di credenze, né capire qual è la mia responsabilità in quello che succede, né ascoltare l'altra campana. È la reazione che a volte viviamo nell'adolescenza: "ci arrabbiamo con il mondo".

Poco a poco, mentre cominciamo a connettere con noi stesse e con la nostra esperienza, e a capire che la nostra realtà è parziale e legittima tanto quanto le altre, iniziamo a vedere con più chiarezza quello che viviamo, a connettere con i nostri sentimenti e bisogni. **Così possiamo iniziare ad uscire dall'asse del "linguaggio della colpa" ed addentrarci nell'asse del "linguaggio della (co)responsabilità".**

Iniziamo a prendere coscienza che non sono gli altri a "farci sentire quello che sentiamo", che non è una relazione causa-effetto quello che viviamo di fronte ad una determinata situazione, che una situazione o un comportamento di un altro è solo uno stimolo, non la causa che scatena la nostra reazione o risposta.

Così possiamo iniziare a fermarci prima di reagire, generare uno spazio per connetterci con noi stesse e con il nostro vissuto in una determinata situazione, e cominciare a fare chiarezza su cosa stiamo vivendo e su cosa possiamo avere bisogno.

Quest’asse del “linguaggio della co-responsabilità”, o dell'empatia, si compone di due strategie o passi che vanno in quest'ordine:

3. **Connettermi con e legittimare i miei propri sentimenti e bisogni. La auto-empatia.**
   Prima di poter riconoscer l'altra è importante prendere la mia parte di responsabilità, osservare con una certa serenità la situazione, capire cosa sto vivendo io di fronte alla situazione, connettermi con me stessa e sapere quali sono i miei sentimenti e bisogni a proposito. Questo linguaggio mi permette di smettere di dare la colpa a me o all'altra e mi aiuta a prendere coscienza di quello che vivo e della mia esperienza personale rispetto ad un fatto o una situazione.

4. **Riconoscere e legittimare i sentimenti e bisogni dell'altra. L’empatia.**
   In questo passo posso iniziare a riconoscere l'altra come essere in tutto il suo potenziale. In quanto l'altra esprime empaticamente i suoi sentimenti e bisogni posso legittimarli e connettermi più facilmente con lei. Allo stesso modo, posso dare ascolto senza reagire e cercare di capire cosa sta vivendo e come può contribuire alla situazione.

Questa classificazione in 4 punti è enumerata in modo simile da Marshall Rosenberg per riferirsi alle strategie che possiamo seguire per recepire un messaggio difficile.

Quest’asse del “linguaggio della (co)responsabilità” (o linguaggio giraffa come lo chiama Marshall Rosenberg), ci permette di uscire dalla competizione, dal “o vinco io o vinci tu”, dalla scarsità, e ci permette di generare uno spazio nuovo, che chiamiamo “la terza via”, uno spazio in cui possono entrare molti dei tuoi e dei miei bisogni, in cui “vinco io e vinci tu”: la cultura dell'abbondanza.

In quest’asse del linguaggio della responsabilità, la nostra parte adulta dà la mano al* “nostr* “bambin* ferit*” che da la colpa a sé stess* (strategia 1), valorizzando la sua capacità di percepire, sentire e sognare, e riconosce allo stesso tempo la forza dell’adolescente insoddisfatta (strategia 2) per poterla trasformare in determinazione nelle sue scelte, portare chiarezza e mettere limiti per prendersi cura di sé.

La proposta della Comunicazione Nonviolenta (CNV)

La comunicazione nonviolenta, comunicazione empatica o comunicazione compassionevole fu raccolta e sistematizzata in alcune opere di Marshall R. Rosenberg negli anni ottanta del secolo scorso. La sua opera include l'eredità dell'approccio umanista coltivato da altre persone, come Carl Rogers e il suo lavoro sull'ascolto attivo.

Al di là di queste figure riconosciute, che in qualche modo hanno dato visibilità e recentemente hanno sistematizzato queste due tecniche, diverse persone e movimenti nel corso della storia hanno investigato e generato poco a poco la filosofia nonviolenta e la cultura della pace, la comunicazione trasparente, l'ascolto profondo... allo stesso tempo in cui esploravano in comunità o in gruppo forme di comunicazione efficace e trasparente per comprendersi meglio.

Vogliamo citare qui con riconoscenza alcuni di questi collettivi: movimenti indigeni (toltechi, nativi americani, ecc. come per esempio nell'opera *I quattro accordi: un libro di saggezza tolteca* di D. Miguel Ruiz[11]), comunità che praticano visioni del mondo come il buddismo o l'induismo, i quaccheri, il movimento antimilitarista e l'obiezione di coscienza, gli eco-femminismi, ecc.

Rosemberg raccoglie nella sua opera *Le parole sono finestre (oppure muri) - Introduzione alla Comunicazione nonviolenta* i fondamenti della comunicazione nonviolenta e vari esempi sul suo allenamento e uso. Raccomandiamo fortemente la sua lettura da un punto di vista umano, didattico e pedagogico, e cercheremo di riassumere brevemente il suo metodo e di contribuire con alcune conoscenze che possono completarlo e ampliarlo per mettere la CNV in relazione con l'ambito dei gruppi e la facilitazione.

Per questo, ci concentreremo su due compiti: **"mettere ogni elemento nella sua cesta"** (fatti, interpretazioni o idee, sentimenti o emozioni, bisogni o desideri e strategie o richieste), e **sostenere il "parlare in prima persona"** a partire dal ciclo della CNV e i "messaggi io" (adattati dal lavoro di Thomas Gordon[12] e la sua esplorazione e approfondimento dell'ascolto attivo di Carl Rogers).

Nel seguente schema troviamo un riassunto dei quattro passi della comunicazione nonviolenta.

---

[11] Ruiz, Miguel. *I quattro accordi. Un libro di saggezza tolteca*. Il Punto d'Incontro Edizioni

[12] Gordon, Thomas. *Genitori efficaci. Educare figli responsabili.* Edizioni La Meridiana. *Insegnanti efficaci.* Giunti Editore.

UN POSSIBILE MODELLO PER COMPRENDERCI

OSSERVAZIONI
• nominare i FATTI
• distinguere da interpretazioni, valutazioni, opinioni, giudizi

ACCETTAZIONE
ABBRACCIO

SENTIMENTI
• Cosa sto vivendo?
• Emozioni, sensazioni
• Distinguere emozioni primarie, secondarie e strumentali

ESPLORAZIONE
LEGITTIMAZIONE

RESPIRARE
CONSAPEVOLEZZA

BISOGNI
• Esigenze
• Distinguere le necessità superficiali dai bisogni profondi o essenziali

ESPRESSIONE
CONCRETIZZARE

STRATEGIA
RICHIESTA
• Fare chiarezza
• Proporre o mettere limiti
• Collaborare | creatività | assertività

AZIONE
PRESENZA

QUANDO { vedo / osservo / ascolto / interpreto / mi sembra ... }, { vivo / sento / noto / mi sento ... }, { mi connetto con / avrei bisogno di... / per me sarebbe importante ... }, { propongo, chiedo, suggerisco / - richiesta a me stess@ / - mettere limiti / - invito, cercare collaborazione ... }

Ogni elemento nella sua cesta

fatti, sentimenti ed emozioni, bisogni, strategie, pensieri o credenze

In questo capitolo ci baseremo sul ciclo di 4 passi della comunicazione nonviolenta di Marshall Rosenberg (fatti-sentimenti-bisogni-richieste), ampliandolo con contributi

dell'ascolto attivo e empatico, con l'approccio sui piani della comunicazione citati da Sylvie Galland e J. Salomé[13] nella loro opera *Rivoluzione relazionale* e con i contributi delle *Piste da ballo della CNV* di Bridget Belgrave e Gina Lawrie[14].

A partire da quest'ultimo lavoro sulle piste da ballo della CNV abbiamo sviluppato un lavoro che stiamo ampliando alla facilitazione di gruppi e che è stato adattato dalle piste da ballo di Lawrie e Belgrave da Julio Hervás[15] nei "petali collaborativi", l'"albero collaborativo" (usato per la mediazione) e il "fiore collaborativo" (per la facilitazione di gruppi). Con molte persone nel mondo della facilitazione di gruppi (Julio Hervás, Javier Gª Gaitán, Miguel Plaza "Aua", Eva Bernal…) stiamo esplorando modi di adattare questi strumenti al lavoro con i gruppi e alla facilitazione di gruppi. Il lavoro qui presente vuole sistematizzare non solo l'esperienza con questi strumenti, ma anche avvicinare all'ambito dei gruppi lo strumento della CNV.

METTERE OGNI ELEMENTO NELLA SUA CESTA.

Possiamo individuare elementi diversi che esprimiamo attraverso la comunicazione:

- Quello che osservo oggettivamente e posso descrivere: i fatti o gli eventi.
- Quello che sento quando succede un fatto o un evento: i sentimenti o emozioni.
- Quello che mi racconto, penso o immagino: pensieri, interpretazioni, idee.
  Sotto quest'ombrello dei pensieri possiamo trovare diversi livelli: le idee (pensieri), le credenze (giudizi, ideali) e l'immaginario (immaginazione, interpretazioni).
- Quello di cui ho bisogno di fronte a una situazione: i bisogni umani.

Cominceremo dal lavoro essenziale di "mettere ogni elementi nella sua cesta", vale a dire **chiarire il messaggio cercando di non confondere i piani menzionati sopra**, dato che quando li mescoliamo (se, per esempio, vogliamo far passare come un fatto un'interpretazione soggettiva nostra di qualcosa) emerge un "rumore" nella comunicazione, e cresce la probabilità che si sviluppino tensione, barriere alla comunicazione o malintesi.

Questo non significa che i vari elementi (fatti, sentimenti, pensieri….) della nostra comunicazione non siano interconnessi tra loro, nei diversi livelli della nostra esperienza; quello che vogliamo fare con questo esercizio (ogni cosa nella sua cesta) è piuttosto portare chiarezza alla comunicazione, evitando di confondere gli elementi.

Elenchiamo qui le diverse ceste che useremo:

---

[13] Galland, Sylvie y Salomé, Jacques. *Rivoluzione relazionale: se mi ascolto magari mi capisco!* Amrita editore

[14] Belgrave, Bridget y Lawrie, Gina. NVC Dance Floors.

[15] Hervás, Julio. Pétalo, árbol y Flor colaborativa y Herramientas para la empatía. https://www.herramientasempatia.org/

1. La cesta dei FATTI o OSSERVAZIONI (vedo, ascolto).

In questa prima cesta eserciteremo l'osservazione e la descrizione. Qui collochiamo i fatti, vale a dire quello che abbiamo visto o ascoltato esplicitamente (nella descrizione più oggettiva possibile). Si tratta di quello sui cui possono essere d'accordo tutti coloro che lo hanno visto, per esempio: “l'orologio segna le 20:15”, “c'erano tre persone vestite di nero e una disse ad un’altra: Perché sei venuta? ”.

È importante che in questa cesta ci sia un filtro per evitare che entrino le interpretazioni, i giudizi, le idee o le credenze, ecc.

Alcuni esempi:

A. *Lei stava lì in silenzio, aspettando di poter rimproverare qualcuno.*
Se non l'ha detto esplicitamente, non possiamo sapere se aspetta per rimproverare qualcuno, questa è una nostra interpretazione. Il fatto potrebbe essere: lei stava seduta in silenzio e guardava varie persone del cerchio mentre socchiudeva gli occhi…

B. *Ha lasciato i piatti sporchi perché non le importa nulla degli altri.*
Dietro questa frase c'è un giudizio emergente, “perché non le importa nulla degli altri”. A meno che non l'abbia detto lei stessa esplicitamente, non posso sapere se le importano o no gli altri. Il fatto potrebbe essere: erano passate due ore dalla cena e i piatti erano sporchi nel lavandino.

C. *Lui venne e si portò via tutto.*
“Tutto” può essere un totalizzatore, una generalizzazione. Definire i fatti significherebbe elencare cosa fece esattamente o cosa portò via: “passò due ore prendendo i mobili dalla casa e caricandoli sulla macchina”.

D. *Aveva una faccia triste oggi.*
Per evitare di interpretare la faccia di qualcuno o di esprimere un giudizio, possiamo dire: “quando l'ho incontrato l'ho visto con la testa china e le spalle basse”.

Questi sono alcuni esempi basici per cercare di chiarire come differenziare i fatti e come farne una descrizione più asettica possibile. **Quando vivo una situazione è importante, per iniziare, portare chiarezza e concretezza a quali sono stati i fatti che ho vissuto. Nella misura in cui iniziamo a mischiare fatti e interpretazioni, credenze, giudizi... stiamo iniziando a generare la nostra narrazione del conflitto: “cosa mi sto raccontando io dei fatti”.**

Per evitare risposte automatiche, comportamenti reattivi o iniziare a dare la colpa a me stessa o alle altre, è importante, come primo movimento per capirmi, portare chiarezza sui fatti vissuti, in modo da poterli osservare, capire se c'è stato qualcosa che mi ha

risuonato o toccato in modo particolare, ed iniziare a indagare cosa sto vivendo di fronte a questo fatto.

Così evitiamo di continuare a generare la narrazione del conflitto, evitiamo di amplificare la nostra versione dei fatti ed evitiamo di triangolare, cioè raccontarlo ad una terza persona cercando di farci dare ragione o iniziando a dare interpretazioni.

Anche se parleremo in seguito della cesta dei pensieri, chiariremo qui che se da subito, nel raccontarmi cosa mi sta succedendo, considero fatti cose che in realtà sono pensieri o credenze (interpretazioni, giudizi…), è molto probabile che io entri nel "linguaggio della colpa".

Ricordiamo che **i conflitti si generano, crescono e si alimentano spesso più a partire da "cosa mi sto raccontando dei fatti" che sui fatti veri e propri.** È importante in questa prima cesta cercare di accettare i fatti come informazioni di cui partire, lasciando da parte il giudizio sui fatti o sulle persone ed evitando di fare interpretazioni.

2. La cesta dei SENTIMENTI e delle EMOZIONI (Sento, mi sento, noto…).

Una volta chiariti i fatti osservati, la prossima cesta è quella dei sentimenti. Questo passo è **fondamentale per capire il nostro processo interno**: cosa mi sta succedendo di fronte ai fatti? Attenzione, perché **per lo sviluppo dell'empatia è importante lo sviluppo dell'intelligenza emozionale**; in qualche modo vanno mano nella mano.

Possiamo fare il ciclo completo della CNV con i suoi 4 passi come un processo mentale e, se non riusciamo a connetterci con quello che sentiamo o non riusciamo a legittimarlo, staremo perdendo una buona parte dell'informazione su quello che stiamo vivendo.

Anche se la approfondiremo in altri materiali (Gestione delle emozioni in gruppo), introdurremo qui l'idea che **non ci sono sentimenti buoni o cattivi, e che i sentimenti semplicemente ci danno informazioni su quello che stiamo vivendo. I sentimenti, in qualche modo, ci permettono di ricevere informazioni su come ci relazioniamo con il nostro ambiente, con le altre e con noi stesse**.

Per questo è importante iniziare a riconoscere le nostre emozioni e i nostri sentimenti, per potervi accedere e dargli spazio al nostro interno per sapere che informazioni ci portano. Le emozioni e i sentimenti ci permettono di accedere alla nostra esperienza con più consapevolezza, trascendendo le nostre idee o credenze e riuscendo ad integrare quello che sentiamo, cosa ci succede di fronte ad un fatto determinato. Sono la porta per connetterci con cos'è importante per noi e con quello di cui possiamo avere bisogno.

In qualche modo, quanto meno è allenato il nostro "muscolo emozionale", tanto più ci può risultare difficile essere empatici con noi stessi di fronte a quello che viviamo, ed essere empatici con gli altri.

È importante, nel cammino verso il "linguaggio dell'auto-responsabilità", sviluppare la nostra intelligenza emozionale e la conoscenza di sé, dato che altrimenti il ciclo della CNV può essere interrotto in questo passo delle emozioni-sentimenti, lasciando apparire **valutazioni o giudizi mascherati da falsi sentimenti** (sento che, sento come se...), o usando emozioni superficiali che non corrispondono a quello che stiamo sentendo a un livello più profondo (**emozioni schermo o secondarie**), o ancora usando emozioni simulate per cercare di ottenere una ricompensa o manipolare incoscientemente (**emozioni strumentali**).

Per ampliare il nostro vocabolario sulle emozioni e i sentimenti, possiamo consultare la lista[16] di sentimenti ed emozioni a pagina 34.

In questa cesta di emozioni e sentimenti, è anche importante mettere un filtro per evitare che si infiltrino i giudizi, le interpretazioni o qualche altro tipo di valutazioni o credenze. Come abbiamo menzionato prima, possiamo usare il verbo sentire seguito da elementi che non corrispondono a sentimenti, e così mettere nella cesta delle emozioni e dei sentimenti elementi che non lo sono.

Questo può essere delicato, dato che a volte il verbo sentire sembra essere seguito da qualcosa intoccabile che non possiamo negare all'altra persona. Attenzione, perché può essere una manipolazione se lo usiamo per far passare per sentimenti quelli che sono giudizi, accuse, interpretazioni...

Ecco alcuni esempi di giudizi o valutazioni nascoste:

- **"Sento che"**
  Molto probabilmente questa formula è seguita da un accusa o da un giudizio e non da un sentimento. Per esempio:
  Sento che non mi stanno ascoltando. Mi sento *frustrata* perché *penso* che non mi stanno ascoltando.
  Sento che nessuno è ancora pronto per farlo. Mi sento *inquieto*, perché *mi dico* che nessuno è pronto per farlo.
  Sento che non valgo nulla. Giudizio verso me stessa.

- **"Sento come se":**
  In questo caso succede qualcosa di simile al "sento che". A volte questo "sento come" può servire a descrivere sensazioni ("sento come delle bollicine in pancia"). In questi casi, se possiamo omettere il come senza cambiare il significato ("sento le bollicine in pancia") vuol dire che potremmo star descrivendo una sensazione.

- **Il verbo sentire seguito dal "linguaggio tu" o nel contesto del linguaggio tu: "sento che tu (...)", "sento come se tu (...)", "ti sento..."**
  Molto probabilmente conterrà accuse implicite, giudizi o interpretazioni. A volte lo

[16] Scaricabile qui: https://archive.org/details/elencosentimentivalutazionicomunicazioneempaticamiguelplazaaua

possiamo usare nella forma “mi fai sentire (...)”, dando la colpa o attribuendo all'altra la responsabilità dei miei sentimenti, come in un linguaggio causa-effetto (quando fai... io posso reagire solo sentendomi in questo modo).

- **L'uso del “mi sento” seguito da aggettivi che esprimono un giudizio verso di me (imbranato, stupido, ecc.).**
  Possiamo anche usare “mi sento” seguito da altre valutazioni che possono sembrare sentimenti ma che in realtà sono valutazioni o giudizi impliciti.
  Per esempio: “mi sento inascoltato” contiene implicita un'accusa del tipo “tu non mi ascolti”. Io posso *sentire* fastidio, frustrazione, tristezza perché *credo* che non mi stai ascoltando.
  Oppure: “Mi sento abbandonat*” contiene implicita un accusa del tipo “tu/qualcuno mi abbandona”. Per ampliare quest'ultimo punto, alleghiamo una lista di valutazioni nascoste che apparentemente potrebbero sembrare sentimenti (vedi pag 35).

Contenuto originale:
Miguel Plaza "Aua"
Tradotto e adattato da:
Martina Francesca

ELENCO SENTIMENTI COMUNICAZIONE EMPATICA

Non ci sono sentimenti positivi o negativi, ma sentimenti che ci segnalano se i nostri bisogni sono soddisfatti o meno.

Sentimenti quando i nostri bisogni sono soddisfatti	Sentimenti quando i nostri bisogni NON sono soddisfatti
Affetto: affettuoso, premurosa, compassionevole, comprensiva, tenero, amorevole, caloroso, intenerita, sensibile	**Confusione**: confusa, disorientato, divisa, dubbioso, indecisa, perso, perplessa, titubante, silenzioso, sospettoso
Entusiasmo: animata, appassionato, desiderosa, entusiasta, sorpresa, baldanzoso, briosa,	**Desiderio**, voglia: affannata, nostalgico, gelosa, desideroso, invidiosa
Euforia: euforica, in estasi, esultante, pieno di energia, raggiante	**Disconnessione**: annoiata, solo, apatica, disconnesso, distante, freddo, indifferente, chiuso, incurante, scettica, tiepido
Felicità: allegra, compiaciuto, contenta, felice, a mio agio, gioiosa, deliziato, di buon umore, lieto, rallegrata	**Dolore**: abbattuta, afflitto, angosciata, pentito, sconsolata, esausto, addolorata, in sofferenza, affranto, demoralizzata, disperato, in shock, scossa
Fiducia: aperta, leggero, orgogliosa, sicuro, ben disposta, fiducioso	**Fatica**: esausta, letargico, addormentata, stanco, esaurita, affaticato, a pezzi, sfiancata, distrutto, fiacca, senza energia, sfinita, estentuato, svogliato
Gratitudine: grata, commosso, emozionata, toccato	**Inquietudine**: agitata, allarmato, sconcertata, scandalizzato, a disagio, inquieto, sorpreso, pensierosa
Interesse: attenta, attratto, curiosa, incantato, stimolata, affascinato, interessata, intrigato, incuriosita, ammaliato, assorta, rapito	**Ira**: arrabbiata, furioso, indignata, risentito, adirata, furibonda, piena di rancore
Ispirazione: impressionata, ispirato, meravigliata, stupito, colpita, senza fiato	**Irritazione**: costernato, frustrato, impaziente, irritabile, a disagio, nervosa, contrariato, di malumore, esasperata, scocciato, stufa, suscettibile
Pace: sollevata, quieto, calma, centrato, con fiducia, spensierato, placida, realizzato, rilassata, soddisfatto, serena, tranquillo, appagata, in armonia, in pace	**Paura**: spaventata, terrorizzato, diffidente, sconvolto, in panico, preoccupato, impensierita, pieno di paura, raccapricciata
Riposo: riposata, rinnovato, rigenerata, rinfrescato, ristorata	**Repulsione**: schifo, orrore, odio, repulsione, riluttante
Speranza: incoraggiata, speranzoso, in attesa, ottimista	**Tensione**: ansiosa, stressato, irritabile, nervoso, tesa, sovraccarico
	Tristezza: depressa, scoraggiato, sconfortata, infelice, malinconica, triste, amareggiato, avvilita, perso d'animo, scontenta
	Vergogna: vergognoso, imbarazzata, impacciato
	Vulnerabilità: fragile, impotente, insicura, sensibile, vulnerabile

Contenuto originale:
Miguel Plaza "Aua"
Tradotto e adattato da:
Martina Francesca

www.laprossimacultura.it

ELENCO VALUTAZIONI CHE POSSONO SEMBRARE SENTIMENTI

Valutazioni nascoste		
Abbandonata	Indegno	Ripugnante
Accusato	Ingannata	Scartato
Allontanato	Insultato	Schiacciato
Antipatica	Intrappolato	Screditato
Attaccata	Invisibile/non vista	Sfavorita
Calpestata	Isolata	Sfruttato
Censurata	Manipolata	Sgradito
Colpevole	Messo alle strette	Sottovalutato
Costretta	Messo da parte	Stupida
Degradata	Minacciata	Superfluo
Derubata	Negato	Tonta
Detestato	Obbligata	Tradito
Dimenticata	Oltraggiata	Trascurata
Disprezzato	Piantato in asso	Truffato
Escluso	Presa di mira	Turbata
Giudicato	Preso in giro	Umiliato
Ignorata	Protetto	Usato
Incompetente	Respinto	Vinto
Incompresa	Ridicolizzata	Vittima

NB: Quando utilizziamo espressioni tipo "sento che", "sento come se...", abitualmente non stiamo esprimendo sentimenti, bensì opinioni o valutazioni.
Esempio:
"Sento che non stai facendo tutto il necessario per risolvere la situazione"
"Sento come se non fossi importante".

3. La cesta dei BISOGNI umani (per me è importante, ho bisogno).

Se le emozioni sono come i sensori o indicatori che ci danno informazioni su come stiamo di fronte ad una situazione, i bisogni umani sono l'elemento che c'è dietro, su cui queste emozioni ci informano. Vale a dire, sono elementi o desideri che condividiamo per il fatto stesso di essere umane e di essere vive...

Se i bisogni sono soddisfatti, le nostre emozioni e sentimenti probabilmente saranno connessi alla pienezza, alla tranquillità, ecc. Se non sono soddisfatti, probabilmente emergeranno sentimenti di inquietudine, scomodità, ecc.

Prima di continuare, diamo uno sguardo alla lista[17] di bisogni umani (vedi pag 38).

Anche se in questa lista i bisogni umani sono classificati in sei gruppi, non attribuiamo nessuna priorità ad un tipo di necessità sugli altri, andando oltre la piramide di Maslow e l'idea di una gerarchia di necessità (che legittima implicitamente la “gerarchia sociale”). La condizione umana ci mostra come in situazioni limite in cui la sopravvivenza e l’integrità stesse sono minacciate, siamo capaci di di esprimere apprezzamento, trascendere, avere bisogno d'intimità, vicinanza, connessione con noi stessi, ecc.

In questo senso, i bisogni come li presentiamo qui sono più vicini all'accezione di Max-Neef[18] o di Paul Ekins[19] che sostengono che **i bisogni sono finiti (non abbiamo bisogno di avere sempre di più) e comuni e intrinseci agli esseri umani.** Questo non vuol dire che tutte abbiamo tutti i bisogni allo stesso tempo, ma che tutte possiamo provarli per il fatto di essere umane. Soprattutto, porta in sé l'idea dell'equivalenza e la cultura dell'abbondanza poiché crediamo che i bisogni delle persone possono essere soddisfatti per tutte e non sono qualcosa per cui dobbiamo entrare in competizione.

In questo senso citiamo qui il lavoro sviluppato da Humberto Maturana e Francisco Varela[20] nella loro “biologia del conoscere”: hanno introdotto il concetto di *autopoiesi* che porta in sé l'idea di sistemi capaci di autoregolazione e interdipendenti, che possono riprodursi e mantenere la vita attraverso le loro interazioni, garantendo la soddisfazione dei propri bisogni.

---

[17] Scaricabile qui: https://archive.org/details/ElencoDiBisogniCNVAua

[18] Elizalde, Antonio, Max-Neef, Manfred y Hopenhayn, Martin. *Lo sviluppo su scala umana.* Slow Food Editore

[19] Ekins, Paul. *The Gaia Atlas of Green economics*. Anchor Books

[20] Maturana, Humberto y Varela, Francisco G. *L’albero della conoscenza*. Garzanti.

Contenuto originale:
Miguel Plaza “Aua”
Tradotto e adattato da:
Martina Francesca

Alcuni bisogni umani

FISIOLOGICI, SALUTE E PROTEZIONE DELLA VITA Acqua Luce Nutrimento, alimentazione Idratazione Aria, respirare Riparo, coprirsi Alloggio, rifugio, spazio sicuro Riposo, relax Evacuare Contatto fisico, pelle a pelle Movimento, esercizio, attività Protezione da possibili minacce naturali, malattie, saccheggi, mancanza di igiene.. Sicurezza Preservare e rigenerare l’energia Sussistenza della comunità/gruppo	**AUTONOMIA, LIBERTÀ E INTEGRITÀ** Autonomia Libertà Leadership sulla mia vita personale Integrità, autoaffermazione Libertà di scelta (progetto di vita, valori, sogni, opinioni...) Indipendenza Emancipazione Autodeterminazione Trasformazione personale Costruzione di un progetto di vita, evoluzione Conoscenza di sé, fiducia in sé stessə Sviluppo dell’identità Coerenza, allineamento con i miei valori Autenticità Apprendimento Rispetto di sé stessə e delle altre persone
EQUILIBRIO, ARMONIA, PACE Ritmo (rispetto del) Armonia Pace, stabilità Accettazione di me Ascolto interno Pace interiore, armonia interiore Mettere dei limiti, prendermi cura di me Autostima Valorizzare la mia vita/la mia persona Bellezza interiore Intimità, spazio, casa Serenità, silenzio, tranquillità Equità, uguaglianza Sostentamento	**ESPRESSIONE, CELEBRAZIONE E DIVERTIMENTO** Co-creazione, lavoro in squadra Espressione (linguaggio, corporea, arte) Espressione emotiva Espressione sessuale Creatività, innovazione Sfogarsi Spontaneità Gioco Ridere Ricaricare le energie, rilassarsi Svago, intrattenimento, divertimento, godimento Vivere il dolore e la perdita (di un’occasione, di un affetto, di un sogno...) Rituali
APPARTENENZA, SOCIALITÀ, PARTECIPAZIONE, RICONOSCIMENTO Accettazione, inclusione (essere inclusə) Fare parte, comunità, compagnia, convivenza Interdipendenza Riconoscimento, valorizzazione Considerazione, rispetto Gratitudine, riconoscenza, apprezzamento Reciprocità/ mutualità, solidarietà Comunicazione Ascolto, comprensione Vicinanza emotiva Condividere, collaborare, cooperare Trasparenza, onestà Vicinanza, prossimità, contatto Amore, affetto, calore umano Sensibilità, affetto, tenerezza, tatto, cura Considerazione, attenzione, sostegno Sicurezza affettiva Fiducia Struttura, organizzazione	**SPIRITUALITÀ, INTERCONNESSIONE E CONSAPEVOLEZZA** Connessione Aumento della consapevolezza Chiarezza Capire, comprendere Speranza Chiarezza nel / connessione con il proposito Ispirazione Espressione piena Sviluppo ed espressione del mio potenziale umano Presenza Discernimento Allineamento Senso Trascendenza Unità Sognare Creare Contribuire alla vita e alla sua protezione

Dopo questa contestualizzazione, torniamo al concetto di bisogni nell'ambito della comunicazione nonviolenta. **I bisogni ci connettono al nostro livello più essenziale, ci informano della nostra condizione umana e della nostra soddisfazione o insoddisfazione rispetto a qualcosa**.

Sono il punto di partenza per dare i prossimi passi: una volta che sappiamo cos'è importante per noi o di cosa abbiamo bisogno, possiamo iniziare a generare strategie molteplici per raggiungerlo. Connetterci con i nostri bisogni in una situazione è connetterci con la possibilità di generare abbondanza, di generare strade possibili per soddisfarli.

In questo senso è importante differenziarli dalle strategie. Se i bisogni possono essere singoli, per esempio la calma, le strategie che posso sviluppare per soddisfare il mio bisogno di calma possono essere molteplici: fare una passeggiata in campagna, passare del tempo da sola, comunicare la mia esperienza ad una persona con cui a volte non trovo questa calma, ecc.

È creatività, cultura dell'abbondanza, possibilità molteplici, uscire dal meccanismo della causa-effetto, del linguaggio della colpa; perché se diciamo “ho bisogno che tu cambi”, è difficile che l'altra persona sappia cosa fare, cosa raccogliere della nostra richiesta, ma se definiamo dei fatti concreti e cos'è importante per noi, potremo fare richieste concrete e chiare, più facilmente comprensibili e che possono essere raccolte dagli altri.

Alcuni esempi:

- *Ho bisogno di sapere cosa stai facendo.*
  Ho bisogno di informazione per continuare il mio lavoro (*bisogno*) e mi aiuterebbe sapere cosa stai facendo (*strategia*).

- *Ho bisogno che tu smetta di fare rumore.*
  Per me è importante trovare un po' di pace (*bisogno*) e la mia strategia può essere: chiederti di smettere di fare rumore, chiederti di cambiare spazio, cambiare io spazio, ecc. (*diverse strategie*).

- *Ho bisogno che tu cambi.*
  Ho bisogno di supporto (*bisogno*) e ti chiedo se possiamo prenderci un po' di tempo per parlare di come possiamo condividere i compiti di questo progetto (*strategia*).

Come definito da Max-Neef, distinguiamo bisogni e “soddisfattori” (termine inglese: *satisfiers*. *Satisfactores* in spagnolo). Vale a dire, se i bisogni sono inerenti al fatto di essere umani, **i “soddisfattori” sono i modi, i mezzi o le strategie che troviamo per**

soddisfarli, e che possono essere diversi a seconda del contesto, del momento, della cultura, della persona, ecc. Questi soddisfattori sono l'elemento della prossima cesta.

4. La cesta delle STRATEGIE e delle RICHIESTE (propongo, chiedo, suggerisco...)

Galland e Salomé[21] strutturano il movimento comunicativo come un ritmo in 4/4: **dare, ricevere, chiedere, porre limiti**. In qualche modo, in questo movimento esprimiamo richieste e ci collochiamo in relazione a queste: esprimiamo richieste, le riceviamo, decidiamo se accoglierle e dare qualcosa di quello che ci chiedono, o se non accoglierle o accoglierle in parte, e porre limiti.

Questa è la cesta delle strategie: qua collochiamo i cammini possibili o desiderabili per avvicinarci a soddisfare le nostre necessità. È importante differenziare questa cesta da quella dei bisogni, perché se confondiamo strategie e bisogni e le facciamo passare per bisogni (come negli esempi del punto precedente), è facile che la nostra richiesta si converta in una pretesa.

Una pretesa è una richiesta che non ammette un no come risposta ("ho bisogno che tu stia zitto", invece di esprimere un bisogno di spazio e di tranquillità). **Una richiesta o strategia si differenzia da una pretesa quando possiamo immaginare più di una via da proporre all'altra**, e quando possiamo accettare un no senza insistere che l'altra faccia come vogliamo.

Un altro punto fondamentale **quando sviluppiamo una strategia è sapere a chi stiamo dirigendo la possibile richiesta: al gruppo, a una persona specifica, a me stessa...** Questo è importante al momento di concretizzare cosa voglio chiedere, esprimere o proporre, in modo che possa essere più concreto, chiaro e facile da raccogliere per l'altra.

È molto importante anche che io abbia già fatto il mio ciclo CNV per chiarire i fatti e connettermi con i miei sentimenti e bisogni prima di fare una richiesta, per evitare così comportamenti reattivi e allo stesso tempo avere più chiarezza al momento di esprimere di cosa ho bisogno e come lo sto vivendo.

È importante, quando facciamo una richiesta, essere consapevoli prima di tutto noi di cosa vogliamo e dei nostri bisogni, così da sapere cosa chiedere o proporre all'altra ed evitando pretese o richieste accusatorie ("ho bisogno che tu cambi") o generiche ("ho bisogno che tu faccia qualcosa") che non possono essere accolte con chiarezza.

Per esempio: "quando arrivi a casa e lasci tutto in giro, mi dispero". Potremmo dire: "quando sei arrivato a casa e hai lasciato il cappotto sulla sedia mi sono infastidito; mi

---

[21] Galland, Sylvie y Salomé, Jacques. *Rivoluzione relazionale: se mi ascolto magari mi capisco!* Amrita editore

piacerebbe poter organizzare lo spazio e tenerlo libero, e ti chiedo di appendere il cappotto sull'attaccapanni/potremmo cercare una strategia per avere le sedie libere”.

Quando progettiamo una strategia, oltre a sapere a chi va diretta la richiesta, è importante anche sapere cosa voglio dall'altra:

a) voglio fare una proposta che la invita a collaborare o cooperare,

b) voglio fare una proposta che chiarisce limiti o cerca di porli (assertività),

c) voglio fare una proposta a me stesso per ricollocarmi nella situazione o andare via.

A volte provo varie strategie, e in funzione della disponibilità dell'altro a collaborare o dialogare, ricevo informazioni e decido come pormi. Secondo la Comunicazione Nonviolenta, non c'è l'obbligo di “risolvere tutto ciò che viviamo”, così come non è necessario sostenere la credenza che “tutto ha una soluzione e vale sempre la pena provarci”. Possiamo scegliere noi il ritmo, equilibrare la cura di noi stess* con la cura delle relazioni, e mettere limiti.

Allo stesso tempo, formulando una richiesta o proposta, è importante farlo parlando in prima persona, evitando il “linguaggio tu” e le accuse. Nella prossima sezione (*Parlare in prima persona, I messaggi io*), approfondiremo la formulazione di richieste in prima persona.

5. La cesta dei PENSIERI (penso, interpreto, chiedo...)

Oltre alle ceste precedenti (fatti, sentimenti, bisogni, strategie), ci sembra fondamentale collocare un'altra cesta (che in certi modelli o correnti della CNV appare esplicitamente e in altri no): la cesta dei pensieri.

In questa cesta collocheremo “quello che ci raccontiamo della situazione”: interpretazioni, idee, credenze, giudizi, ecc. Quando abbiamo definito la cesta dei fatti, abbiamo già introdotto l'importanza di differenziare i fatti dai pensieri (interpretazioni, giudizi...) poiché se li mischiamo stiamo probabilmente alimentando il conflitto e portando confusione a noi stessi e alla situazione. Di solito, nell’esprimerci collocheremo questa cesta al secondo posto, cioè dopo aver elencato i fatti e prima di elencare i sentimenti.

Questa cesta ci aiuta a spiegare cosa ci sta succedendo, a portare chiarezza, poiché comunemente **la nostra strategia di fronte a una situazione è strettamente legata alla narrazione che ne facciamo**. È possibile cambiare la narrazione, e se la cambiamo con una che parli in prima persona ed esca dal “linguaggio tu” e dalle accuse, è probabile che avremo più chiaro cosa sentiamo, di cosa abbiamo bisogno e generare diverse strategie che escano dalla semplice reazione.

Anche nella cesta dei sentimenti, come detto prima, possono infiltrarsi accuse, giudizi impliciti o valutazioni occulte... È importante collocare nella cesta dei pensieri tutto quello che ha a che vedere con quello che pensiamo o crediamo, con quello che ci raccontiamo di una situazione, ed evitare di mescolarlo con fatti e sentimenti.

D'altra parte, anche se a volte non esprimiamo cosa c'è in questa cesta con parole, lo ritroviamo nei nostri pensieri. È importante sapere se è solo una voce che mi passa per la testa in un momento determinato, o se è una voce ricorrente che appare sempre in una situazione o una relazione.

Nel caso in cui sia una voce forte o ricorrente quella che ascolto al mio interno, è specialmente importante darle spazio e analizzarla per capire cosa c'è dietro, superare il linguaggio sciacallo o accusatorio, lasciare spazio alla connessione con la mia esperienza e sapere di cosa ho bisogno, per poter testimoniare la mia esperienza in prima persona.

Allo stesso tempo, chiariamo che **possiamo parlare di quello che pensiamo senza usare giudizi o credenze in modo inconsapevole**, esplicitando:

quando... (un fatto)... interpreto/mi racconto/penso o credo...

in modo da non marginalizzare quello che pensiamo ma facendocene carico, riconoscendo le nostre idee, le nostre credenze, le nostre interpretazioni; vale a dire, la narrazione che ci stiamo raccontando della situazione, che potrebbe essere diversa e che è parziale e provvisoria, non è la verità assoluta né l'unica narrazione possibile.

In questa cesta possiamo fare un gran lavoro per connetterci con la nostra responsabilità, per prendere coscienza di cosa ci raccontiamo ed uscire poco a poco dal “linguaggio tu”. In questo senso, possiamo applicare qui il lavoro sui ruoli e i messaggi-tipo delle barriere della comunicazione che abbiamo presentato all'inizio di questi appunti, esplicitando il ruolo accusatorio che emerge quando passiamo attraverso la cesta “penso”, avendo consapevolezza del ruolo che ci prende e, capendolo meglio, riuscire a superarlo, a scegliere cosa possiamo raccontarci di diverso, mentre ci diamo spazio per connetterci con la nostra esperienza interiore.

Parlare in prima persona: i messaggi io

Parlare in prima persona è una delle meta-abilità chiave per la facilitazione: è chiave per poter comprendere di più la nostra diversità interna e dispiegarla, per sviluppare la nostra intelligenza emozionale, per esercitare la (auto)empatia, per poter accedere al livello della realtà delle esperienze vissute…
È un'abilità che alleneremo durante il nostro processo di formazione come facilitatrici/ facilitatori e uno strumento chiave per appoggiare la nostra trasformazione interiore e sviluppare una comunicazione ogni volta più onesta, trasparente, autentica.

Riportiamo qui, una volta presentate le carte per un ascolto attivo e empatico e il ciclo della CNV attraverso il petalo collaborativo (il percorso per mettere "ogni elemento nella sua cesta", vedi pag. 57), uno strumento che può servire come un possibile modello per allenare il parlare in prima persona: **"i messaggi io"**. Possiamo dire che fu Thomas Gordon che introdusse esplicitamente questo nome di "messaggi io", anche se da diverse tradizioni indigene e numerosi approcci umanisti, è stata espressa questa idea di "testimoniare ciò che viviamo", oltre il cercare di imporre le proprie idee, incolpare o attaccare l'altro.

La forma che prenderebbe il "messaggio io" è inclusa nella parte finale del capitolo "La proposta della CNV di M. Rosenberg" di questi appunti.

Sviluppiamola qui:

	Fatti	**Pensieri**	**Sentimenti**	**Bisogni**	**Strategie**
Quando	Vedo… Ascolto… Odoro…	Interpreto… Mi dico… Penso (che)… Credo (che)…	Sento… Noto… Mi sento…	Per me è importante… Ho bisogno di…	Esprimermi: messaggio io Richiesta: chiedo, suggerisco, propongo Mettere dei limiti: chiedo a me stess@

Come abbiamo sviluppato ampiamente nel capitolo precedente, il compito sarebbe "mettere ciascun elemento nella sua cesta", parlando di "me" o in prima persona, e connettendomi con la mia esperienza.

Questa costruzione de "messaggi io" è un modello possibile per allenare la CNV e il parlare in prima persona, che serve per integrare progressivamente nella nostra comunicazione il "dar testimonianza di ciò che vivo" e sviluppare i**l nostro modo personale di "parlare in prima persona"** che permetta la mia autenticità senza essere costretta dal linguaggio o da un "manuale di comunicazione".

Torneremo qui all'intenzione esprimevamo all'inizio degli appunti, e cioè cercare di porre questi strumenti di ascolto e comunicazione al servizio delle persone e dei gruppi, per appoggiarci nel costruire un linguaggio che sia facile da capire per noi stesse e possa farci capire con le altre. Ma non si tratta di una nuova grammatica.

Dalla terapia individuale alla salute preventiva del gruppo

Come dicevamo prima, strumenti come la CNV, l'ascolto attivo, i messaggi io...nascono nell'ambito terapeutico. La nostra intenzione qui è di poter trascendere questa verticalità che può esistere nelle relazioni terapeutiche, e poter generare spazi sicuri dove ascoltarci reciprocamente, esplorare e mettere in pratica modi empatici e onesti di comunicare che ci facilitano nel capirci e riconoscerci, senza dimenticare che la comunicazione dev'essere chiara ed efficace.

In questo senso non cercheremo di marginalizzare determinati stili comunicativi, ma piuttosto di costruire un appoggio mutuo e l'equivalenza attraverso le nostre relazioni, di ascoltare le diverse voci, di favorire il "parlare in prima persona" evitando il linguaggio tu o il linguaggio accusatorio come modo accettato di relazionarci.

Perché oltre al conoscere strumenti, abbiamo bisogno di relazioni o gruppi dove poterli mettere in pratica: per poterli comprendere meglio, allenarli, vedere dove incontriamo limiti e continuare così a integrarli e porli al servizio della trasformazione della cultura relazionale, evolvendo progressivamente come persone e gruppi fino a relazioni più equivalenti e collaborative.

La compassione, la gratitudine e il riconoscimento. Messaggi regalo.

Dietro tutte queste tecniche e mappe incontriamo attitudini che sostengono e rendono possibili un ascolto attivo e una comunicazione onesta parlando in prima persona: parliamo di **attitudini come l'empatia, la compassione, la capacità di osservare, la presenza** ecc.

In qualche modo, l'espressione e l'ascolto empatici trascendono il messaggio verbale e si fondano nel "da dove ascoltiamo e comunichiamo", nella nostra intenzione profonda di voler arricchire le nostre relazioni e generare comprensione.

In questo senso, vogliamo ricordare l'importanza dei **messaggi regalo**. Abbiamo parlato fino a qui di barriere per la comunicazione, del linguaggio bellico, linguaggio tu o linguaggio sciacallo, e della violenza che può portare implicitamente. È ora il momento di ricordare **l'importanza di nominare ciò che ci piace, ciò a cui diamo valore e riconosciamo alle altre, alle nostre relazioni.**

Perché, come una volta sentii dire a una donna anziana: "Cose che non si dicono...cose che non si sanno". Per questo è importante nominare o esprimere alle altre l'approvazione, celebrare ciò che è condiviso, riconoscerci. È qualcosa che a volte diamo per scontato o crediamo che non sia necessario esprimere. Invece può fare la differenza manifestare questi messaggi regalo, poiché sono un modo per riconoscere e celebrare ciò che ci unisce e che stiamo facendo insieme, ciò che apprezzo di te e ciò che mi doni. E questo ci rafforza e unisce per poter andare avanti camminando insieme, anche se a volte incontriamo difficoltà.

Come gruppi, disporre di spazi nei quali celebrare o esprimere riconoscimento e gratitudine è importante tanto quanto disporre di spazi dove nominare le cose difficili prima che siano eccessivamente grandi ed esplodano.

Solo aggiungo che, **anche quando esprimiamo un messaggio apprezzativo o un messaggio regalo, possiamo usare i "messaggi io" e il ciclo della CNV.**

Può aiutare l'altra **essere concreti in ciò che ci ha commosso, per quale gesto o momento rendiamo grazie all'altra.** Oltre al giudizio apprezzativo ("sei la migliore", "che lavoratore che sei!") ,può aiutare a **esprimere che fatti o comportamenti precisi vogliamo valorizzare.** Per esempio: "Mi sono commosso quando ti stavo raccontando quella cosa e mi hai guardato negli occhi, è stato molto accogliente per me". Oppure: "Quando stiamo lavorando insieme e ti domando qualcosa, ha per me valore la la tua disponibilità e il fatto che mi domandi come puoi fare per accompagnarmi".

Riconoscere ed essere riconosciuti è una necessità umana, come lo è voler arricchire la vita delle altre persone. E prendere tempo per esprimere ciò a cui diamo valore delle altre con gratitudine e affetto, ci può avvicinare e aiutare a costruire vincoli autentici.

Meta-abilità di comunicazione che possiamo porre al servizio della facilitazione

Chiamiamo meta-abilità per la facilitazione quelle **attitudini o abilità che possiamo mettere al servizio del ruolo della facilitazione** quando lo abitiamo. **Le abilità di ascolto e comunicazione,** così come altre che derivano da queste e che abbiamo condiviso in questi appunti, **sono un pilastro delle nostre meta-abilità per la facilitazione**; infatti dal ruolo della facilitazione staremo continuamente facilitando relazioni tra persone che comunicano tra di loro, mentre noi allo stesso tempo staremo comunicando con il gruppo e le altre persone, continuamente inquadrando o sottolineando quello che sta succedendo, ecc.

Inoltre, l'ascolto che va oltre i messaggi verbali sarà chiave per poter comprendere meglio i processi individuali e di gruppo, e accedere al mondo delle esperienze vissute.

È importante allo stesso tempo che dal ruolo della facilitazione possiamo **incarnare o essere dei modelli di come mettere in pratica queste meta-abilità**, visto che a volte come gruppi o persone abbiamo bisogno di un esempio di come si fa per poterlo mettere in pratica e per poter credere con qualche garanzia in più che è possibile.

Possiamo mettere gli strumenti e risorse che abbiamo presentato in questi appunti al servizio dello sviluppo delle nostre meta-abilità di comunicazione per facilitare: la tabella della comunicazione che ci avvicina, le carte per l'ascolto attivo ed empatico, i ruoli e i messaggi tipo delle doppie barriere e i suoi esempi, il ciclo della comunicazione nonviolenta, il petalo collaborativo…

Oltre alle abilità contenute in questi materiali e altre come l'empatia, sviluppiamo qui una lista riassuntiva con alcune meta-abilità per la facilitazione, relazionate con l'ascolto e la comunicazione:

- **Sviluppare l'attenzione e la presenza**, fare attenzione alle informazioni più "sottili".
- **Offrire un ascolto attivo ed empatico** che riconosce le diverse parti e facilita uno spazio sicuro perché le diverse voci possano esprimersi ed essere ascoltate. Un'attitudine di apertura, calore umano e accoglienza delle diverse parti.
- **Inquadrare i diversi interventi e orientare il processo**. Inquadrare consiste nel raccogliere alcuni interventi chiave e riformularli per il gruppo, riassumere o portare l'attenzione alla parte essenziale di un'esperienza vissuta, a volte portare lo "sguardo del processo" e poterlo nominare per il gruppo (ad es: "ora faremo un brainstorming prima di andare a prendere una decisione", " rispetto a questo tema hanno parlato alcune persone del gruppo e ce ne sono altre che non lo hanno ancora fatto"). Inquadrare è un lavoro da fare costantemente durante la facilitazione.
- **Parlare in prima persona, dare testimonianza:** è importante poter parlare a volte in prima persona e rendere esplicite le nostre percezioni, così come appoggiare le persone ad accedere alla propria esperienza soggettiva, condividendola in prima persona.
- **Chiarezza nella comunicazione**, "mettere ogni cosa nella sua cesta": dal punto di vista della facilitazione accompagneremo la comunicazione nel campo del gruppo per cercare di far arrivare i messaggi nel modo più chiaro possibile. Per questo, accompagneremo a differenziare fatti, pensieri, sentimenti, bisogni e strategie; inoltre inquadreremo e cercheremo di rendere più esplicite le accuse, per scoprire cosa c'è dietro di esse e rendere espliciti i bisogni latenti.
- **Concretezza al momento di nominare fatti, sviluppare la memoria:** quando parafrasiamo o inquadriamo qualcosa che è stato detto precedentemente da qualcun@, è importante essere precise, al fine di evitare interpretazioni di quello che abbiamo ascoltato o visto.
- **Sospensione del giudizio:** è importante che nel nostro linguaggio evitiamo giudizi morali, opinioni personali su persone o una parte del processo, ed è importante che evitiamo di interpretare ciò che accade invece di descriverlo o inquadrarlo.
- **Ascoltare e leggere il linguaggio non verbale, il paraverbale, il linguaggio del corpo e la distribuzione nello spazio...** Tutta questa capacità di prestare attenzione oltre i messaggi verbali permette di cogliere i doppi segnali (discrepanze tra

ciò che esprimono le parole e ciò che esprime il corpo) e accompagnare le persone ad accedere ai loro sentimenti ed esperienze interne.

- **Linguaggio chiaro e comprensibile**. A volte, adattiamo il nostro linguaggio a seconda del contesto e della cultura di gruppo, in modo che possa essere comprensibile e vicino alle persone. Se abbiamo un certo accento, o se parliamo usando il femminile plurale, se non stiamo usando la nostra lingua madre… sarà di aiuto nominarlo all'inizio della sessione, per portare chiarezza sulla situazione.
- **Accogliere i diversi stili comunicativi** delle persone del gruppo.
- **Empatia verso tutte le parti e autoempatia.** Questa meta-abilità ci permetterà di connetterci con le persone, senza per questo abbandonare il ruolo della facilitazione (conservare la metaposizione) e ci permetterà di vedere le persone nel loro potenziale da uno sguardo apprezzativo e compassionevole, perché si possano connettere con sé stesse, la propria esperienza interna e anche con le altre persone.
- **Accompagnare l'altra persona, validando con lei quello che io introduco.** Oltre ad ascoltare l'altra, a volte sarà anche importante intervenire nel processo per accompagnarla nel suo cammino con domande sufficientemente aperte e concrete o che la accompagnano ad accedere alla sua esperienza interna.
- **Sguardo apprezzativo, messaggi regalo, capacità di riconoscere e ringraziare il gruppo e le parti:** dal ruolo della facilitazione è importante portare uno "sguardo da principiante" nei confronti del processo del gruppo, invece di uno sguardo analitico oppure una posizione che si è già fatta un'idea di quello che sta succedendo nel gruppo a partire dalle proprie opinioni e pregiudizi. È uno sguardo apprezzativo anche nei confronti di ciò che il processo fa emergere e dei diversi interventi, ricordando di ringraziare il gruppo per il lavoro fatto assieme e riconoscendo le diverse parti e ciò che apportano al processo del gruppo.
- **Ascoltare le restituzioni del gruppo e delle persone (feedback)** e adeguare il ritmo per poterle accompagnare onorando i loro limiti e con maggiore consapevolezza dei processi che stanno accadendo.

Dare e ricevere rispecchiamenti

Come farlo in modo costruttivo e appoggiandosi reciprocamente.

Uno strumento chiave nella facilitazione e nella comunicazione, interpersonale tanto quanto di gruppo, sono i rispecchiamenti o restituzioni (*feedback*).

Vogliamo qui chiarire la parola inglese *feedback*, che è usata in italiano con diverse accezioni e sfumature:

- **Retroazione:** nell'analisi dei sistemi complessi, così come in altre discipline come per esempio lo studio degli ecosistemi o la progettazione industriale, si usa la parola *feedback* per spiegare le interazioni tra le diverse parti o l'influenza che ogni parte ha sul sistema complessivo o sul suo output.
- **Valutazione di un progetto, un evento...**: a volte usiamo la parola *feedback* anche per designare la valutazione che stiamo dando di un evento o un progetto. Per esempio: cosa mi è piaciuto? Cosa sta funzionando? Cosa farei diversamente in un'altra occasione?
- **Rispecchiamenti o restituzioni personali:** usiamo la parola *feedback* anche per designare le restituzioni o rispecchiamenti che hanno luogo nella comunicazione tra persone, in cui una parte vuole comunicare all'altra la propria esperienza rispetto a qualcosa che è successo o sta succedendo nella relazione.

In questi appunti svilupperemo ora questa terza opzione, i rispecchiamenti o restituzioni personali, che è quella che utilizzeremo di più nel caso della facilitazione di gruppi.

Nel caso in cui vogliamo dare un rispecchiamento, restituzione o critica costruttiva a una persona, sarà bene chiedere uno spazio per questo e se l'altra accetta di riceverlo, tener presenti i seguenti passi (adattati dal materiale "Lavorare sul conflitto nei nostri gruppi" di Seeds for Change[22], UK):

[22] Seeds for Change (UK). *Working with conflict in our groups* https://www.seedsforchange.org.uk/conflictbooklet.pdf

1. **Aspettative**
   C’era un accordo precedente che riguarda i fatti su cui voglio dare un rispecchiamento? O si tratta di qualcosa che io mi aspetto dall’altra persona senza essere stato nominato né definito esplicitamente? Prenderemo coscienza se, nel momento in cui sto dando un rispecchiamento, sto chiedendo all’altra qualcosa su cui non c’è stato un accordo esplicito, oppure se sto interpretando delle informazioni.

2. **Indagare i fatti e portare concretezza**
   È importante chiarire su quali fatti o comportamenti voglio dare il rispecchiamento, così come essere concret* sui fatti specifici che mi hanno spinto a farlo. Questo ci aiuterà a uscire dalle reazioni automatiche e portare chiarezza, sapendo quali situazioni, fatti o comportamenti sono stati chiave in quello che mi sta succedendo. Cercheremo in questo modo di evitare interpretazioni, giudizi, triangolazioni… Quali sono stati i fatti? Parlare di fatti chiari può aiutare l’altra persona ad accogliere il rispecchiamento e capire più facilmente a cosa ci riferiamo.

3. **Onestà**
   Cosa mi muove a dare un rispecchiamento o una critica all’altra? Voglio arricchire la relazione e appoggiare il processo evolutivo della relazione e dell’altra persona? O voglio imporre la mia visione, trasferire le mie credenze o regolare i conti? È importante sapere che cosa ci spinge, come ci sentiamo di fronte alla situazione e di cosa potremmo avere bisogno. Dare un rispecchiamento che parte da una reazione molto probabilmente non aiuterà a far sì che venga accolto. Prima di farlo sarebbe importante aver compreso la nostra propria esperienza interna (cosa ho sentito e quali possono essere i miei bisogni), per sapere cosa voglio nominare o chiedere.

4. **Prima possibile**
   Per evitare che il conflitto scali, è importante non aspettare troppo a dare il rispecchiamento. Se lasciamo che il tempo passi, inizieremo magari a raccontarci che l’altra persona è colpevole e amplificare i fatti, oppure iniziamo a triangolare (parlarne a terze persone perché ci diano ragione invece di parlarne direttamente con la persona coinvolta). Questo solitamente porta come conseguenza la *escalation* dei conflitti. Sappiamo anche che non è raccomandabile dare un rispecchiamento immediatamente perché potremmo farlo come forma di reazione. Senza dubbio, meglio farlo dopo un tempo di digestione non troppo lungo (magari 24 ore, alcuni giorni, alcune ore… dipende dal caso). A volte necessitiamo prima di tutto, per poterci chiarire con noi stess*, un po’ di ascolto o uno spazio di sfogo. In questo caso, è raccomandabile solitamente chiederlo a una terza persona (non quella con cui vivo la tensione) e farmi carico del processo: non le chiedo che si metta dalla mia parte, le chiedo ascolto, potermi sfogare per capire meglio quello che mi sta accadendo. Una volta digerita e compresa l’esperienza interna, è il momento di condividerla con la persona coinvolta.

5. **Dare il rispecchiamento in prima persona**
   Usando i "messaggi io" (le cinque ceste della CNV), parlando dal mio punto di vista, il rispecchiamento sarà molto più facile da accogliere per l'altra persona, rispetto a un linguaggio tu o accusatorio, con generalizzazioni, giudizi o pretese.

Notiamo che quando riceviamo un rispecchiamento è conveniente accoglierlo senza dare una replica. Forse in un secondo momento, dopo aver lasciato passare del tempo, potrei voler dare un rispecchiamento all'altra persona; di solito non funziona se prima non mi do un po' di tempo per accogliere il rispecchiamento ricevuto. In alcuni casi, può essere conveniente invece chiarire qualcosa se vedo che l'informazione sui fatti descritti dall'altra persona non è del tutto precisa, oppure se sta facendo un'interpretazione della mia esperienza che forse posso chiarire.

Per quanto riguarda l'allenamento a dare rispecchiamenti, spieghiamo qui tre semplici tipologie che possiamo allenare in questo ordine per acquisire consapevolezza e abilità nel darli e riceverli.

1. **Rispecchiamento dei fatti**
   (simile a come si fa nel teatro immagine di Augusto Boal). Questi rispecchiamenti sono propri della cesta dei fatti (vedo, ascolto). Possono essere del tipo: "quando lui è entrato dalla porta, ti ho visto guardare dalla finestra e dire: - Un'altra volta", oppure "Quando hai detto "mia madre", hai abbassato la testa e ti sei messa a piangere".

2. **La mia risonanza interna rispetto ad alcuni fatti**
   Oltre a descrivere dei fatti, posso descrivere con cosa mi sono connesso, che pensieri o emozioni mi hanno ispirato o cosa mi ha toccato di essi. In questo tipo di rispecchiamenti, parlando della nostra propria esperienza, apportiamo qualcosa all'altra persona. Potremmo usare i "messaggi io", il ciclo della CNV (a volte senza l'ultimo passo delle strategie), oppure i primi 2 o 3 passi se voglio dispiegare la mia esperienza interna rispetto a una situazione vissuta con l'altra persona.

3. **Rispecchiamenti basati sull'intuito**
   A volte ci sono delle sensazioni che emergono in me, informazioni che possono essere interessanti per l'altra persona, che emergono da canali non razionali. Una situazione ci suggerisce un'immagine, un odore, un animale, un paesaggio… Questo tipo di rispecchiamenti richiede consapevolezza perché non si tratta di interpretare né di psicanalizzare l'altra persona, ma di offrire qualcosa che, a un livello più relazionale, forse può dare un contributo. Più che in situazioni di tensione, si usa quando ci sono situazioni nelle quali vogliamo portare reciprocamente luce a possibili nostri punti ciechi, accompagnarci a indagare possibili tendenze o talenti nascosti. Un trucco per sapere che ci sta arrivando dell'informazione attraverso l'intuito è quando rimaniamo sorpresi noi stess*; se invece ci risulta qualcosa di già conosciuto, più probabilmente

fa parte delle nostre sull’altra persona.

interpretazioni o opinioni

Vogliamo chiarire che, nello spazio del gruppo, **è importante generare spazi sicuri dove dare e anche ricevere rispecchiamenti**. Altrimenti quello che accade di solito è che per le persone o sottogruppi con più potere e status è più facile dare rispecchiamenti, mentre non sarà altrettanto facile riceverli, visto che per le persone con minore status può essere più difficile nominare alcune cose o esporsi. Per questo, nei nostri gruppi cercheremo di generare spazi strutturati e facilitati dove ogni persona possa dare e ricevere rispecchiamenti in modo equilibrato e in un ambiente di equivalenza e sicurezza.

Alcuni possibili modelli di “igiene relazionale” per i gruppi e le relazioni interpersonali

Presentiamo qui una serie di modelli che possono sostenere una comunicazione chiara e onesta nelle nostre relazioni, così come nel campo relazionale (la rete di relazioni) all’interno di un gruppo. Il lavoro sintetizzato nella tabella seguente è ispirato al libro “Rivoluzione relazionale: se mi ascolto magari mi capisco!” Di J. Salomé e S. Galland[23], con alcuni adattamenti e ampliamenti.

Parlare all’altra non dell’altra Parlare del fatto, non della persona Testimoniare, esprimerci, posizionarci come essenza della comunicazione.	**Legittimare il SÌ che c’è dietro il NO** Riconoscere i nostri limiti e dargli valore Poter dire di no connettendoci con il sì e l’ispirazione e la serenità che ci porta.
Non lasciare che l’altra parli per/su di me Non mi serve un interprete per la mia persona. Se mi sfogo, mi faccio carico delle mie emozioni.	**Ascolto e collaborazione / Assertività e prendere posizione** Esplorare l’ascolto come modo per comprendersi e collaborare. Se non è possibile, prendere posizione senza lasciarci intimidire o zittire.

[23] Galland, Sylvie y Salomé, Jacques. *Rivoluzione relazionale: se mi ascolto magari mi capisco!* Amrita editore

Essere consapevoli dei messaggi regalo/violenza Rendere visibili e ringraziare per i fatti che ci piacciono. Accuse e rimproveri = regalo violento Scegliere come vogliamo esprimerci.	**Dalla creatività, non dalla reattività** Generare al posto di reagire.
Accedere a quello che sentiamo, condividere quello che viviamo Connetterci con le emozioni e sentimenti ed esprimerli, più che parlare di essi Emozioni reattive: risuonano con quello che viviamo più che con quello che sentiamo.	**Assumersi il rischio della differenza** Non vivere nella necessità di approvazione degli altri, basandomi su quello che gli altri si aspettano da me. Essere consapevoli di queste pretese. Esercitare il ridicolo, la disapprovazione.
Passare da REAZIONE —> RELAZIONE **OPPOSIZIONE (o…o…)—> APPOSIZIONE (e…e…)** Legittimare me stess@ e l'altra (quando ci facciamo carico di quello che stiamo vivendo). Sguardo apprezzativo, aggiungere, intelligenza collettiva.	**Differenziare oggetto e soggetto** Un fatto o un ruolo non rappresenta la totalità della persona. Esercitare i rispecchiamenti e il feedback.
Dare conferma all'altra persona (come è nel qui e ora) Guardare alla persona nel suo potenziale Parafrasare, chiedere di riformulare, assicurarsi che abbiamo capito.	**Triangolazione delle relazioni** Co-responsabilità e collaborazione per costruire lo spazio relazionale e la sua salute.

Strumenti della comunicazione e ascolto per la facilitazione di gruppi

Dalla pratica del silenzio e dell'ascolto, iniziamo ad osservare cosa succede nel campo del gruppo, cosa ci succede interiormente mentre accompagniamo un gruppo, e a diventarne consapevoli per rendere visibili queste dinamiche.

Così cominciamo a integrare molti altri linguaggi oltre quello verbale, ad ascoltare il campo del gruppo come qualcosa che va più in là dei messaggi verbali delle persone prese singolarmente. E anche a intendere il corpo della facilitatrice come uno strumento percettivo e un canale per il lavoro di facilitazione.

Per accompagnare un gruppo a comprendersi, dovremo trascendere questo livello più consensuale dei fatti e delle posizioni, e accompagnare poco a poco le persone a portare la propria testimonianza, parlare in prima persona per condividere con il gruppo le proprie esperienze personali e vissuti interni, il proprio contributo unico al gruppo. Scenderemo al livello delle esperienze interne e dei sentimenti, e più in là di questo, al livello delle necessità, a quanto di più essenziale possano necessitare le persone e il gruppo.
Qui, nel parlare in prima persona e riconoscendoci a vicenda, si trova la chiave per comprendere un po' di più la diversità: qui si trova l'intelligenza collettiva, la nostra saggezza come gruppo.

Quello che accade è che a volte il discorso verbale può funzionare come una maschera di protezione di fronte al mondo, come un mezzo per difendere il nostro sistema di credenze o i nostri manuali di condotta o assoluti, o per blindarci in essi. Senza dubbio, mentre accade questo, **i doppi segnali** (il doppio messaggio, la contraddizione tra quello che da un lato diciamo e dall'altro esprimiamo con il corpo, il tono di voce, ecc) **sono visibili alle altre persone e possibilmente percepiti come confusione.**

Il discorso ideologico mentale può convertirsi di nuovo in un "manuale di condotta o di obblighi", in ciò che dobbiamo fare o meno, quello che è giusto e sbagliato, cosa dobbiamo fare per ottenere la approvazione del gruppo e cosa dobbiamo reprimere.

Qui appaiono modelli e schemi del vecchio paradigma: la competizione, la scarsità. Una alternativa che esploreremo è iniziare a funzionare a partire da quello che possiamo accogliere, perdendo la paura di mostrare ciò che viviamo e sentiamo, accettarlo come qualcosa che è nel "qui e ora", sospendendo il giudizio morale e lavorando a partire dall'appoggio e ascolto reciproco.

Generiamo i nostri valori condivisi al di là delle parole. **Il lavoro dell'ascolto nell'ambito di gruppo può essere davvero trasformativo ed è una via per addentrarsi nello spazio del potere collettivo**. E così, possiamo riunirci con uno sguardo apprezzativo, con un'attitudine che aggiunge, dato che quando contribuiamo qualcosa, stiamo raccogliendo quello che è stato detto, dandogli valore e aggiungendo qualcosa, **mettendolo a fianco di quello che è già stato detto per arricchirlo, invece di opporlo**. E questo genera abbondanza e favorisce l'emergere del potenziale collettivo.

Un altro ambito per il quale l'ascolto può essere essenziale, è quello della trasformazione della cultura di gruppo. Uscire dalla lotta per il turno di parola o l'abilità nel discorso,

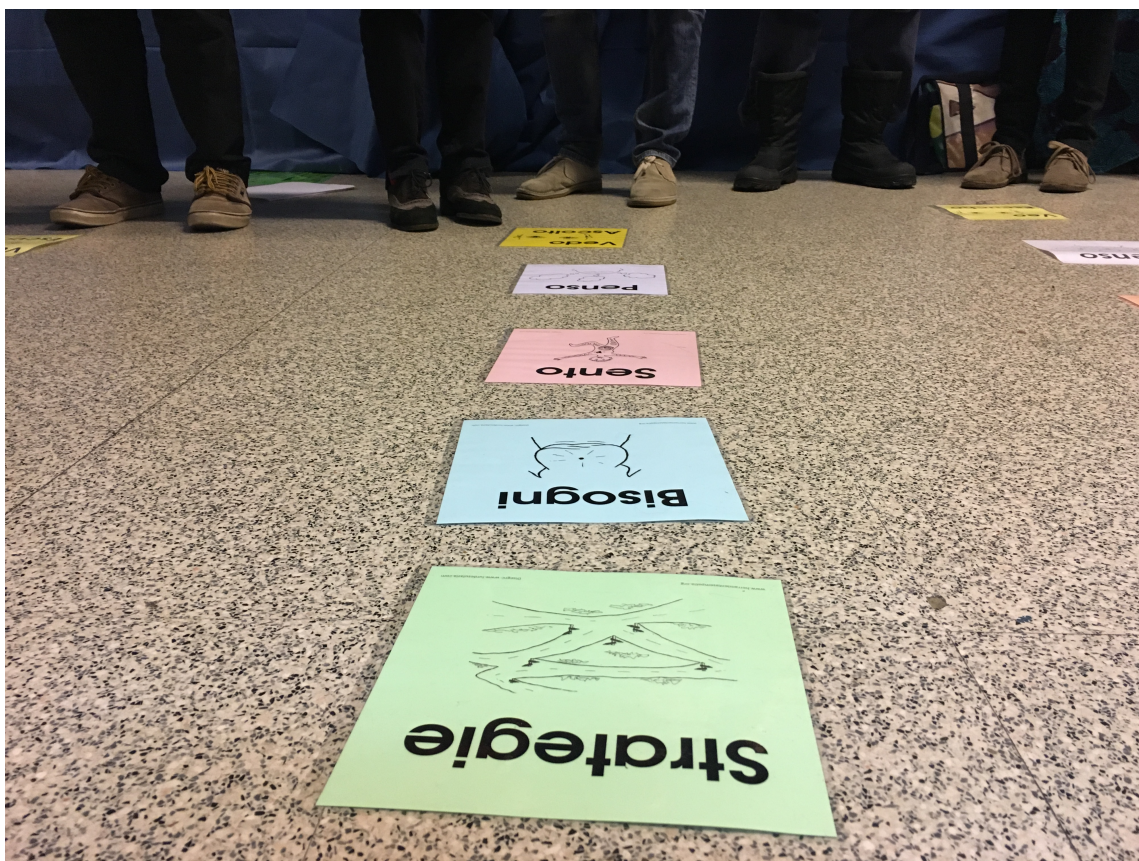
portare consapevolezza al nostro modo di partecipare, dare valore alla nostra abbondanza e ai diversi contributi… Avere fiducia che il punto di vista che desidero portare è vivo nel campo e verrà espresso da qualcun@ e che ci sarà spazio per poterlo esprimere.

Partendo dall'importanza di coltivare l'ascolto e l'apertura nei gruppi e l'abilità di parlare in prima persona, descriviamo alcuni semplici strumenti di comunicazione e ascolto che possiamo porre al servizio nell'accompagnare dei gruppi:

- **Co-ascolto**
  Questo strumento accessibile ci permette di dare e ricevere ascolto a coppie o piccoli gruppi. Ci saranno due ruoli: uno che offre ascolto e uno che si esprime e questi ruoli saranno occupati da tutte le persone a turno. Ci basiamo sui presupposti dell'ascolto attivo, senza interrompere chi si esprime, e definiremo in anticipo i temi, i tempi e una frase da cui incominciare per il co-ascolto. È uno strumento molto utile per generare coesione, esplorare dei temi e per lo spazio della gestione emozionale.

- **Giro di parola o bastone della parola**
  Con questa tecnica promuoviamo l'ascolto di tutte le voci nel gruppo. Usiamo un elemento simbolico come "bastone della parola", che conferisce il "potere di parlare": solo chi in un certo momento ha in mano il bastone (o l'oggetto che lo simbolizza) può parlare, mentre le altre persone ascoltano. È una tecnica derivata da diverse tradizioni native o indigene, come i popoli dei nativi americani.

- **Il petalo, albero e fiore collaborativo**
  Questo lavoro, sistematizzato da Julio Hervás e ispirato alle Piste di Ballo della CNV di Gina Lawrie e Bridget Belgrave, può essere particolarmente utile per accompagnare gruppi a partire dagli strumenti dell'ascolto e dell'espressione empatica in CNV. Questi strumenti continuano a essere alimentati e ampliati da altre persone della comunità di facilitatori e facilitatrici in Spagna come Javier García Gaitán, Miguel Plaza "Aua", Eva Bernal, e altri.
    - **Il petalo collaborativo** è l'elemento base, ed è formato dalle cinque ceste descritte in precedenza:
        1. Fatti (vedo, ascolto)
        2. Pensieri (penso, credo, interpreto, immagino, mi dico che...)
        3. Sento (sento, mi sento, noto...)
        4. Bisogni (ho bisogno, per me è importante...)
        5. Strategie (chiedo, suggerisco, esprimo, propongo…)

A partire dai petali, costruiamo:

- **L'albero collaborativo**: due petali uniti per lavorare nella mediazione di conflitti tra persone o piccoli gruppi. Si può trovare un manuale di istruzioni nel sito web di Julio Hervás[24].

- **Il fiore collaborativo[25]:** formato da una serie di petali che confluiscono formando un fiore. Lo usiamo per rivelare i bisogni del gruppo attraverso le persone che ne fanno parte, cercando di parlare in prima persona, per comprendere meglio assieme quello che viviamo e iniziare a coltivare lo sguardo del gruppo come un insieme. Si tratta di una serie di accompagnamenti a singole persone utilizzando il petalo, fino al passo dei bisogni (il passo delle strategie non lo si affronta individualmente), raccogliendo per iscritto i bisogni che vengono nominati per poterli usare come ingredienti e, dopo un periodo di digestione, sviluppare strategie condivise o proposte sostenibili che tengano conto di queste necessità.

- **Il forum dell'empatia**

  Questo strumento per accompagnare conflitti di gruppo o per indagare temi caldi per il

---

[24] https:// www.herramientasempatia.org/

[25] Più informazioni nella pagina di Julio Hervás: https:// www.herramientasempatia.org/

gruppo, anch'esso sistematizzato da Julio Hervás[26], cerca di mettere in relazione il fiore collaborativo della Comunicazione Nonviolenta e l'ascolto empatico con la psicologia orientata al processo.
La sua finalità è comprendere meglio quello che viviamo come gruppo quando ci polarizziamo, poter dispiegare la nostra diversità, la diversità nei ruoli che si confrontano, scendere di livello fino alle esperienze personali che stanno dietro questi ruoli, per poter comprendere in seguito assieme quali bisogni abbiamo come persone e come gruppo. È uno strumento adatto per poter digerire processi di gruppo molto polarizzati e poter attingere alla saggezza collettiva per progettare i prossimi passi.
In qualche modo, con questi strumenti accompagniamo le persone e i gruppi a rendere più chiare le accuse, e passare dal linguaggio tu al linguaggio io, dalla accusa e la colpa alla prima persona e alla co-responsabilità. È un cammino in cui iniziare a riconoscersi e comprendere meglio che cammino possiamo tracciare come "terza via", oltre le polarità, che tenga conto della maggior parte possibile delle necessità presenti.

[26] https:// www.herramientasempatia.org/

Riferimenti

- Gandhi, Mahatma K. Antiche come le montagne.
- Rosenberg, Marshall. *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla Comunicazione Nonviolenta.* Esserci Edizioni
- Rogers, Carl. *I gruppi di incontro*. Astrolabio Ubaldini

  Da persona a persona. Il problema di essere umani. Astrolabio Ubaldini

  La terapia centrata sul cliente (Titolo originale: On becoming a person), Giunti
- Cabrera, Boni y Meca, Carlos. Escuela para Aprender a Vivir, Barreras de la comunicación.
- Plaza. Aua. Escucha, género y facilitación. https://desaprendiendo.noblogs.org/herramientas/

  - Il linguaggio che può avvicinarci.

  - Ruoli e messaggi tipo delle barriere della comunicazione.

  - Carte per un ascolto attivo ed empatico.
- Macy, Joanna e Young Brown, Molly. *Coming back to life - Practices to reconnect our lives, our world.* New Society Publishers.
- Ruiz, Miguel. *I quattro accordi. Un libro di saggezza tolteca*. Il Punto d'Incontro Edizioni
- Gordon, Thomas. *Genitori efficaci. Educare figli responsabili.* Edizioni La Meridiana.

  Insegnanti efficaci. Giunti Editore.
- Galland, Sylvie y Salomé, Jacques. *Rivoluzione relazionale: se mi ascolto magari mi capisco!* Amrita editore
- Belgrave, Bridget y Lawrie, Gina. NVC Dance Floors.
- Hervás, Julio. Pétalo, árbol y Flor colaborativa y Herramientas para la empatía.
- https://www.herramientasempatia.org/
- Elizalde, Antonio, Max-Neef, Manfred y Hopenhayn, Martin. *Lo sviluppo su scala umana.* Slow Food Editore
- Ekins, Paul. *The Gaia Atlas of Green economics*. Anchor Books
- Maturana, Humberto e Varela, Francisco G. *L'albero della conoscenza*. Garzanti.
- Seeds for Change (UK). *Working with conflict in our groups*

  https://www.seedsforchange.org.uk/conflictbooklet.pdf